

ESP-INST. ASSIST. MEDICA SERV. PUB. ESTADUAL

Termo de Referência 2354/2025

Informações Básicas

|                    |   |                          |                           |
|--------------------|---|--------------------------|---------------------------|
| Número do artefato | UASG  | Editado por              | Atualizado em             |
| 2354/2025          | 532101-ESP-INST. ASSIST. MEDICA SERV. PUB. ESTADUAL | LUCIANA BORTOLI THOMPSON | 23/04/2026 17:49 (v 0.25) |
| 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 |                       | 147.00028741/2025-39    |

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

ATA DE REGISTRO DE PREÇO INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA AO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL  
PROCESSO: 147.00028741/2025-39

DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Registro de Preços para contratação(ões) futura(s) de serviços especializados em tele assistência para atendimento e monitoramento de pacientes portadores de distúrbios de saúde mental/comportamental, disponibilizando plataforma de atendimento com **Psicólogos** e médicos **Psiquiatras**, em condições, quantidades e exigências definidas neste Termo de Referência, de acordo com as subdivisões na forma de itens que compõem este documento.

1.1.1. Na presente contratação, por meio da Intenção de Registro de Preços nº 532101 - 00836/2025 2 (dois) órgãos do Estado de São Paulo manifestaram interesse em participar como órgãos participantes, sendo eles: Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente – FUNDAÇÃO CASA e Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – CEETEPS, cujos quantitativos juntamos ao presente.

ÓRGÃO GERENCIADOR

| Descrição/<br>Especificação | CATSERV | UNIDADE<br>DE<br>MEDIDA | QTDE. MINIMA | QTDE. MÁXIMA | QTDE. MINIMA | QTDE. MÁXIMA |
|-----------------------------|---------|-------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                             |         |                         | MENSAL       | MENSAL       | ANUAL        | ANUAL        |
|                             |         |                         | Estimada     | Estimada     | Estimada     | Estimada     |

|  |       |  | (IAMSPE-Órgão<br>Gerenc) | (IAMSPE-Órgão<br>Gerenc) | (IAMSPE-Órgão<br>Gerenc) | (IAMSPE-Órgão<br>Gerenc) |
|--|-------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <p>Serviço de atendimento <b><u>PSICOLÓGICO</u></b> realizado de forma 100% remota através de aplicativo Whatsapp com certificação e consultas /terapias realizadas por plataforma homologada pelo CFM, com funcionamento previsto no item 3 deste Termo de Referência, com atendimento inicial em até 2 minutos para triagem, marcação e realização de consulta para o mesmo dia e emissão de receituário eletrônico e receituário físico com envio ao usuário</p> <p><b>No mínimo, 45 minutos de duração cada consulta.</b></p>        | 6165  | <p>Consulta de Tele assistência</p> <p>de</p> <p>Psicologia</p> <p>agendada</p>  | 200.000                  | 250.000                  | 2.400.000                | 3.000.000                |
| <p>Serviço de atendimento médico <b><u>PSIQUIÁTRICO</u></b> realizado de forma 100% remota através de aplicativo Whatsapp com certificação e consultas/terapias realizadas por plataforma homologada pelo CFM, com funcionamento previsto no item 3 deste Termo de Referência, com atendimento inicial em até 2 minutos para triagem, marcação e realização de consulta para o mesmo dia e emissão de receituário eletrônico e receituário físico com envio ao usuário</p> <p><b>No mínimo, 30 minutos de duração cada consulta.</b></p> | 12564 | <p>Consulta de Tele assistência</p> <p>de</p> <p>Psiquiatria</p> <p>agendada</p> | 1.340                    | 1.675                    | 16.080                   | 20.100                   |

## ÓRGÃOS PARTICIPANTES

| Descrição/<br>Especificação  | CAT<br>SERV | UNIDADE<br>DE<br>MEDIDA                             | Órgão<br>Participante   | QTDE.<br>MINIMA<br>MENSAL<br>Estimada | QTDE.<br>MÁXIMA<br>MENSAL<br>Estimada | QTDE.<br>MINIMA<br>ANUAL<br>Estimada | QTDE. MÁXIMA<br>ANUAL<br>Estimada |
|--|-------------|---|---|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <p>Serviço de atendimento <b><u>PSICOLÓGICO</u></b> realizado de forma 100% remota através de aplicativo Whatsapp com certificação e consultas/terapias realizadas por plataforma homologada pelo CFM, com funcionamento previsto no item 3 deste Termo de Referência, com atendimento inicial em até 2 minutos para triagem, marcação e realização de consulta para o mesmo dia e emissão de receituário eletrônico e receituário físico com envio ao usuário</p> <p><b>No mínimo, 45 minutos de duração cada consulta.</b></p> | 6165        | Consulta de Tele assistência de Psicologia agendada | <p>Fundação Centro de Atendimento Socio-educativo ao Adolescente – FUNDAÇÃO CASA.</p> | 1.500                                 | 2.000                                 | 18.000                               | 24.000                            |
|  |             |   | <p>Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - CEETEPS</p>                  | 3.438                                 | 4.584                                 | 41.250                               | 55.000                            |
| <p>Serviço de atendimento médico <b><u>PSIQUIÁTRICO</u></b> realizado de forma 100% remota através de aplicativo Whatsapp com certificação e consultas/terapias realizadas por plataforma homologada pelo CFM, com funcionamento previsto</p>  |             |   | <p>Fundação Centro de Atendimento Socio-educativo ao Adolescente – FUNDAÇÃO CASA.</p> | 375                                   | 500                                   | 4.500                                | 6.000                             |

|  |       |  |  |     |     |       |       |
|--|-------|--|--|-----|-----|-------|-------|
| no item 3 deste Termo de Referência, com atendimento inicial em até 2 minutos para triagem, marcação e realização de consulta para o mesmo dia e emissão de receituário eletrônico e receituário físico com envio ao usuário |       | Consulta de Tele assistência de Psiquiatria agendada | <b>Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - CEETEPS</b> | 125 | 167 | 1.500 | 2.000 |
|  |       |  |  |     |     |       |       |
| No mínimo, <b>30 minutos de duração cada consulta.</b>   | 12564 |  |  |     |     |       |       |

- 1.1.2.** 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.
- 1.1.3.** Este Termo de Referência foi elaborado em conformidade com o Decreto estadual nº 68.185, de 11 de dezembro de 2023.
- 1.1.4.** 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 deste registro de preços são caracterizados como comuns, podendo ser definido com especificações reconhecidas no mercado e 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 12 (doze) meses.
- 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 pretensa contratação será instruída conforme as disposições contidas nos artigos 17, 18 e 28 da Lei Federal nº 14.133/21.
- 2.2.** A fundamentação da contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar.
- 2.3.** O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual de 2025, nos termos do Decreto estadual nº 67.689, de 3 de maio de 2023, conforme detalhamento no respectivo Documento de Formalização da Demanda - DFD.

- 2.4.** A saúde e o bem-estar dos funcionários são pilares essenciais para o sucesso e a sustentabilidade de qualquer organização. À medida que as empresas buscam estratégias para aprimorar a produtividade, reduzir o absenteísmo e melhorar a satisfação no trabalho, investir em programas e práticas que se concentram na saúde mental e física dos servidores tornou-se uma abordagem fundamental.
- 2.5.** A saúde mental é um aspecto fundamental da saúde geral dos indivíduos. Para promover a saúde mental no ambiente de trabalho, é essencial implementar programas e estratégias eficazes. Isso pode incluir a oferta de serviços de aconselhamento, treinamentos sobre gerenciamento do estresse e promoção de um ambiente de trabalho saudável e acolhedor. A saúde mental dos servidores tem um impacto direto no desempenho e na produtividade no trabalho. Problemas como estresse, ansiedade e depressão podem afetar a capacidade de concentração, tomada de decisões e interações sociais. Portanto, investir na saúde mental dos funcionários é fundamental para garantir um ambiente de trabalho saudável e produtivo.
- 2.6.** Promover a saúde física dos servidores também é de extrema importância. Programas de saúde física podem incentivar a prática regular de exercícios físicos, oferecer orientações nutricionais e promover a conscientização sobre a importância de hábitos saudáveis. Os benefícios desses programas incluem a redução do risco de doenças crônicas, melhoria da energia e vitalidade e aumento da resistência física.
- 2.7.** A prevenção de doenças físicas também desempenha um papel crucial na promoção da saúde dos colaboradores. Através de programas de prevenção, como palestras educativas e exames médicos regulares, é possível identificar precocemente possíveis doenças e adotar medidas para evitá-las. Isso contribui para a melhoria da qualidade de vida dos funcionários e para a redução de custos em saúde.
- 2.8.** Baseando-se no fato de que os serviços de saúde devem ser reorientados no sentido de disponibilizar atenção integral aos pacientes não apenas na assistência de saúde, mas também na promoção do estilo de vida mais saudável, o IAMSPE criou e inseriu no seu Plano Plurianual 2023-2026 o Programa de Saúde Física e Mental dos Servidores. Dado que evidências indicam que a condição de saúde está mais relacionada ao seu estilo de vida do que aos determinantes biológicos e genéticos, o modelo de promoção de saúde terá foco na melhoria da qualidade de vida, incentivando mudanças no estilo de vida que levem a escolhas mais saudáveis. O enfoque do programa é de capacitar o usuário sobre o papel dos fatores de risco no desenvolvimento das doenças crônicas não transmissíveis, tornando o usuário protagonista do seu próprio estado de saúde.
- 2.9.** Hábitos de vida como sedentarismo, alimentação não saudável, obesidade, consumo de álcool e tabaco estão diretamente associados com o desenvolvimento de doenças crônicas físicas e mentais. As doenças crônicas físicas são compostas pelas doenças cardiovasculares, doenças endócrinas, doenças neurológicas, doenças osteomusculares, doenças oncológicas e doenças hematológicas.
- 2.10.** O “Diagnóstico Preliminar do Estado de São Paulo”, elaborado pela Secretaria de Estado da Fazenda e Planejamento, apresentou os “desafios na área da saúde para o planejamento plurianual do período de 2024-2027”. Nesse documento, verifica-se que, em 2019, 3,1 milhões de pessoas deixaram de realizar atividades habituais por motivos relacionados à sua saúde e, sendo que 8% dessas ausências (240.000) foram atribuídas a questões de saúde mental – percentual que sobe para 11% quando se considera apenas a população da Capital.
- 2.11.** Na Administração Pública Estadual, o absenteísmo decorrente de afastamento por problemas relacionados à saúde mental, tem acompanhado essa tendência. Em 2022, os servidores (Administração Direta, Procuradoria Geral e Universidades) foram afastados por licença médica durante 4.676.211 dias representando uma taxa de absenteísmo de 4,76%. Em 2023, esta taxa foi de 4,96% correspondendo a 4.879.238 dias de afastamento. Aproximadamente, metade desses afastamentos ocorreram por problemas de saúde mental, representando a doença que causou o maior número de dias de afastamento.
- 2.12.** O IAMSPE é o plano de saúde do servidor, que oferece atendimento médico local em 175 municípios. Sua rede própria e local é formada por postos de atendimento, hospitais, laboratórios de análises clínicas e de imagem, além de médicos que atendem em consultórios e clínicas particulares.
- 2.13.** O perfil da população de servidores ativos, usuários do IAMSPE, segundo idade e sexo, apresenta risco para o desenvolvimento de doenças crônicas como problemas osteomusculares, mentais, circulatórias, oncológica, diabetes, entre outros. Acompanhando esse mesmo perfil de servidores ativos usuários do IAMSPE, segundo o número de dias

de afastamento por motivos de saúde, constatou-se que as doenças mentais causaram o maior número de dias de afastamento, seguida das doenças osteomusculares. Essas duas doenças responderam por mais de 60% do total dos dias de afastamento por motivo de saúde.

**2.14.** A saúde ocupacional é um elemento essencial para a qualidade de vida e produtividade no ambiente de trabalho. A crescente prevalência de transtornos mentais entre trabalhadores requer uma abordagem estruturada da prevenção e tratamento. A Tele assistência permite um atendimento acessível e eficiente, reduzindo afastamentos, melhorando o bem-estar dos servidores e promovendo um ambiente de trabalho mais saudável.

**2.15.** A contratação de empresa especializada em assistência de saúde mental atenderá as necessidades dos usuários na área de saúde psicológica e psiquiátrica. A disponibilidade de assistência adequada e abrangente deverá contribuir para a redução potencial de casos de suicídio e de ações violentas e para o controle do absenteísmo.

**2.16.** A pretensa contratação vem para abranger ainda mais a população atendida no plano de saúde IAMSPE, que inicialmente realizou contratação aquém da demanda dos usuários, uma vez que com três meses de implantação do programa de Saúde Mental o quantitativo foi consumido.

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

#### **3.1. DESCRIÇÃO DO OBJETO**

**3.1.1.** Contratação de Empresa de Saúde para prestação de serviços especializados em tele assistência para atendimento e monitoramento de pacientes portadores de distúrbios de saúde mental/comportamental, disponibilizando plataforma de atendimento com psicólogos e médicos psiquiatras, em condições, quantidades e exigências definidas neste termo por meio da adoção do sistema de Registro de Preços fundamentado nos artigos 82 a 86 da Lei Federal nº 14.133/25.

**3.1.2.** A empresa deverá implementar ações de promoção de saúde e prevenção de doença mental: identificação de servidores com risco mental, mapeamento de fatores e condições de risco ocupacional no ambiente de trabalho, organização de programas de prevenção com realizações de palestras e encaminhamentos de material educativo.

#### **3.2. POPULAÇÃO-ALVO**

**3.2.1.** Estima-se uma população de 264.000 pacientes portadores de distúrbios mentais, considerando-se uma prevalência de 40% da doença entre a população ativa de 660.000 usuários dentro de uma gama estimada total de 1.060.000 usuários do IAMSPE.

#### **3.3. ESCOPO DOS SERVIÇOS**

**3.3.1.** Atendimento de usuários do IAMSPE com queixas de saúde mental/comportamental, disponibilizando consultas e terapias com psicólogos e psiquiatras por telemedicina.

**3.3.1.1.** Os atendimentos devem ser realizados sempre pelo mesmo profissional exceto nos casos de desligamento do profissional ou recusa do paciente. A informação sobre afastamento temporário ou definitivo do profissional deverá ser comunicada ao paciente para definição sobre encaminhamento a outro especialista.

**3.3.1.2.** O primeiro atendimento (triagem) dos pacientes será realizado por profissional de psicologia que definirá o diagnóstico inicial, classificação de risco e o plano terapêutico. O paciente será encaminhado para atendimento com médico psiquiatra, se necessário e poderá ter acompanhamento concomitante com os 2 profissionais.

**3.3.1.2.1.** O paciente não poderá agendar consulta diretamente com psiquiatra, este encaminhamento deverá ser realizado pelo profissional de psicologia.

**3.3.1.2.2.** Havendo consulta com psiquiatra com necessidade de prescrição de medicamentos, a CONTRATADA deverá estar capacitada para expedição de receituário eletrônico e expedição e envio de receituário físico no Brasil.

**3.3.1.2.3.** O plano terapêutico deverá ser definido segundo quadro clínico, tempo de assistência, número de sessões e composição da equipe. O plano terapêutico elaborado pela CONTRATADA deverá ser compartilhado com a equipe assistencial da CONTRATANTE.

**3.3.1.2.4.** Pacientes com Plano Terapêutico ativo, em andamento, deverão ter garantia de agendamento / retorno enquanto o Plano Terapêutico não for finalizado.

**3.3.1.2.5.** O plano terapêutico deverá seguir as recomendações e os protocolos específicos das sociedades de psiquiatria, psicologia e do IAMSPE.

**3.3.1.3.** Os pacientes devem ser monitorados para avaliação da efetividade do tratamento e identificação de necessidade de intervenções no plano terapêutico.

**3.3.1.3.1.** O programa de assistência contempla em geral 4 tele consultas por mês (4 tele terapias com psicólogo ou 3 tele terapias e 1 tele psiquiatria). Este programa poderá ser alterado segundo recomendação dos profissionais.

**3.3.1.3.2.** A CONTRATADA deverá realizar Termo de Adesão junto aos usuários e nele deverá constar que caso o usuário tenha ausência não comunicada ou não remarcada no prazo de 24 (vinte e quatro) horas será considerada falta injustificada, onde em caso de duas (02) faltas injustificadas no mesmo mês, as demais sessões agendadas serão automaticamente canceladas, e o usuário será incluído na fila de espera para novo agendamento, sujeito à disponibilidade de horários, disponibilizando essa agenda a outro usuário.

**3.3.1.3.3.** Não será pago à empresa CONTRATADA a terceira consulta agendada para o usuário faltante conforme situação acima.

**3.3.1.4.** A duração do atendimento de cada sessão (consulta/sessão) deve ser de 45 minutos, no mínimo, para as consultas de psicologia e de 30 minutos para as consultas de psiquiatria.

**3.3.1.5.** Emitir relatórios sobre a evolução clínica dos pacientes, para avaliação do impacto do tratamento no enfrentamento de seus problemas psicossociais. O objetivo esperado é proporcionar maior compreensão das situações e propiciar o desenvolvimento de estratégias para mudanças positivas em suas vidas.

**3.3.2.** Implementar ações de promoção de saúde e prevenção de doença mental disponibilizando material educativo e realizando palestras. Todo o material deverá ser enviado à CONTRATANTE para validação e posterior distribuição.

**3.3.3.** Implementar programa de mapeamento de fatores e condições de risco ocupacional no ambiente de trabalho para os servidores ativos.

## **3.4. DA ESTRUTURA E DEMAIS CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇOS**

### **3.4.1. DO AMBIENTE**

**3.4.1.1.** As consultas e terapias deverão ocorrer em ambiente homologado pelo Conselho Federal de Medicina (CFM) e Conselho Federal de Psicologia (CFP).

**3.4.1.2.** A SBIS – Sociedade Brasileira de Informática e Saúde é a responsável pela certificação de software na área da saúde, para atender às normas técnicas para o Uso de Sistemas Informatizados para a Guarda e Manuseio do Prontuário Médico, por meio da resolução 2314/2022 do Conselho Federal de Medicina. Cabe à Contratada disponibilizar a solução de software com certificação válida e vigente segundo SBIS. O prontuário eletrônico deverá possuir certificado de garantia de segurança 2 (NGS2) para o Nível 3 de Maturidade emitido pela Sociedade Brasileira de Informática (SBIS), de acordo com as resoluções 1638/2002, 1821/2007 e 2314/2022 do Conselho Federal de

Medicina (CFM), conceitos e padrões nacionais (ABNT, ANS, SUS, ANVISA) e internacionais (ISO) na área de informática em saúde.

**3.4.1.3.** A CONTRATADA deverá disponibilizar um aplicativo ou solução que possa ser acessada via web, tanto em ambiente fixo quanto móvel, sem consumo de dados de planos de celulares durante toda a jornada de atendimento, exceto durante a realização efetiva do tele atendimento com o profissional. A plataforma eletrônica de tele atendimento deve permitir a transmissão de áudio e vídeo em tempo real, acessível por meio da Internet e disponível em uma plataforma totalmente web, compatível com navegadores de Internet em smartphones *Android* e *IOS*, bem como em suas versões para computadores.

**3.4.1.4.** O sistema deverá suportar o uso de certificados digitais no padrão ICP-Brasil, para a devida assinatura dos prontuários, possibilitando assim a utilização de prontuários 100% digitais. Cabe à CONTRATADA manter-se atualizada quanto às certificações SBIS-CFM exigidas pelos respectivos órgãos, obedecendo ao prazo limite para atualização/certificação por estes estabelecidos, apresentando uma solução com certificação vigente. As informações de certificação (nome do software, nome do fornecedor, identificação completa da versão/release) devem ser idênticas à versão certificada, sendo exibidas na tela inicial do sistema, e nas impressões por este geradas.

### **3.4.2. DO CORPO CLÍNICO**

**3.4.2.1.** A CONTRATADA deverá garantir a comprovação de vínculo profissional do corpo clínico de médicos psiquiatras e de psicólogos disponibilizados por meio de contrato social, registro na carteira profissional, ficha de empregado ou contrato de trabalho, sendo possível a contratação de profissional autônomo que preencha os requisitos e se responsabilize tecnicamente pela execução dos serviços.

**3.4.2.2.** Os profissionais deverão ser especializados e qualificados e em dia com as obrigações do conselho profissional – CRM ou CRP, para a execução dos serviços descritos.

**3.4.2.3.** Para o corpo de médicos psiquiatras, a CONTRATADA deverá apresentar ainda o respectivo Registro de Qualificação de Especialidade Médica - RQE.

### **3.4.3. DA CONTRATADA**

**3.4.3.1.** A CONTRATADA deverá ser empresa de saúde e possuir estrutura empresarial verticalizada, especializada em saúde mental e capaz de, comprovadamente, prestar o serviço objeto da contratação de forma exclusivamente remota, por meio da utilização de plataforma específica e adequada às melhores práticas do segmento.

**3.4.3.2.** A CONTRATADA deverá comprovar sua capacidade de garantir o oferecimento contínuo das consultas realizadas, assegurando que seus profissionais realizem os teleatendimentos em ambientes sem qualquer tipo de interferência, adequados e aptos a garantir privacidade, sigilo e confidencialidade do atendimento, nos moldes dos códigos de ética e conduta do exercício dessas profissões, bem como na disponibilidade de horário a prevista no Termo de Referência, durante, no mínimo, 6 dias da semana, por meio de uma plataforma eletrônica de teleatendimento. Essa plataforma deverá oferecer orientação ao usuário, incluir um manual de uso e contar com um sistema de pós-atendimento integrado aos demais sistemas mencionados, com o objetivo de fornecer soluções para eventuais dúvidas relacionadas a medicações, queixas, questionamentos e/ou reclamações. Além disso, a plataforma deve gerar relatórios de dados e permitir consultas parametrizáveis pelos usuários.

**3.4.3.3.** A CONTRATADA deverá informar a quantidade de profissionais psiquiatras e psicólogos que contratará para a efetiva prestação dos serviços, quantidade esta que atenda a perfeita execução do contrato e as regras deste Termo, bem como garantir a devida proporção relacionada para os tele atendimentos a qualquer tempo.

**3.4.3.4.** A CONTRATADA deverá apresentar uma **estrutura administrativa e comercial fixa e regular**, e que possa se localizada sendo de sua total responsabilidade, incluindo:



- **Infraestrutura Predial, de Informática e de Telecomunicações:** A CONTRATADA será responsável por garantir a disponibilidade e manutenção adequada da infraestrutura necessária para a prestação eficiente e segura dos serviços de tele atendimento, abrangendo:
  - **Mobiliário e estações de trabalho** adequadas para as operações;
  - **Sistemas e hardware** adequados, com capacidade para suportar as operações necessárias;
  - **Software** especializado para o tele atendimento, incluindo aqueles para a gestão de chamados e atendimento e certificações digitais atualizadas;
  - **Aparelhos telefônicos** e sistemas de telecomunicações;
  - **Links de acesso à Internet** de alta velocidade e com estabilidade suficiente para suportar os serviços sem interrupções;
  - **Equipamentos para recepção e gravação de chamadas telefônicas**, assegurando que todo o atendimento seja registrado adequadamente;
  - **Sistemas de telefonia (PABX/DAC/URA)**, que garantam o controle das chamadas recebidas e feitas pela Central de Atendimento.
- **Garantia de Operacionalidade:** A CONTRATADA deverá garantir que todas as condições e componentes acima estejam em pleno funcionamento para garantir a **eficiência, segurança e qualidade** dos serviços de tele atendimento oferecidos ao IAMSPE.

**3.4.3.5.** A CONTRATADA deverá possuir disponibilidade para:

- (i) oferecer agendamento das consultas/terapias on-line 24h (vinte e quatro horas) por dia, todos os dias da semana (24 x7), via aplicativo WhatsApp de forma oficial, após procedimento de triagem do paciente. O procedimento de triagem (pré-atendimento) ocorrerá previamente à realização da consulta, no mesmo dia em que estiver agendado o atendimento;
- (ii) oferecer atendimento agendado em até 24hrs;
- (iii) contemplar sistema de pós atendimento 24hrs para assistência ao paciente em relação às suas dúvidas de medicações ou outros assuntos relacionados.

**3.4.3.5.1.** As consultas em Tele atendimento serão realizadas em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 07h00 às 21h00, e aos sábados, das 08h00 às 14h00. Esse horário de atendimento será rigorosamente seguido para garantir que os usuários tenham amplo acesso aos serviços de tele atendimento nas áreas de psicologia e psiquiatria, respeitando a disponibilidade e a flexibilidade necessárias para atender às demandas.

**3.4.3.5.2.** O pós-atendimento deverá ser integrado aos sistemas mencionados anteriormente, permitindo ao servidor o acesso aos dados relacionados ao pré-atendimento da consulta, com o objetivo de oferecer soluções para eventuais dúvidas sobre medicações, queixas, dúvidas e/ou reclamações, por meio das mesmas plataformas disponibilizadas para tele atendimento.

**3.4.3.6.** A CONTRATADA deverá disponibilizar Central de Atendimento para atendimento ativo e receptivo.

**3.4.3.6.1.** A Central de Atendimento deverá disponibilizar canais de atendimento por telefone e WhatsApp, com uma equipe treinada para orientar e esclarecer dúvidas sobre os serviços relacionados às tele consultas dos servidores. Isso incluirá informações sobre relatórios de atendimentos, atestados, declarações, encaminhamentos e exames, utilizando sistemas informatizados para o registro dos atendimentos aos servidores.

**3.4.3.6.2.** A Central de Atendimento deverá não apenas receber chamadas telefônicas efetivadas pelos servidores, mas também realizar ligações ativas, quando necessário, para acompanhamento e suporte.

**3.4.3.6.3.** A CONTRATADA deverá fornecer relatórios detalhados dos atendimentos realizados por sua Central, incluindo informações como data, horário, duração da chamada, dúvida apresentada, resposta fornecida, problema identificado, solução aplicada e quaisquer outras informações que o IAMSPE considerar relevantes para o acompanhamento do processo.

**3.4.3.6.4.** O IAMSPE, por meio do Departamento de Convênios e Assistência Médica (DECAM), deverá ter acesso remoto ao sistema para acompanhar as ocorrências atendidas, incluindo informações como: nome do operador, data e horário da ligação, total de chamadas atendidas por operador, tempo médio de conversação por operador, horário de “login” do operador, status do atendimento e a solução fornecida.

**3.4.3.7.** A CONTRATADA deverá medir a satisfação dos usuários utilizando o Net Promoter Score (NPS) após cada atendimento. As respostas coletadas devem ser anônimas, garantindo a confidencialidade dos usuários. Os resultados devem ser apresentados em uma escala de 1 a 5 (1-ruim; 2-regular; 3-bom; 4-ótimo; 5-excelente), refletindo o nível de satisfação com os serviços prestados.

**3.4.3.8.** Considerando que o primeiro contato do paciente com a empresa ocorrerá por meio da utilização da plataforma de mensagens instantâneas WhatsApp, a CONTRATADA deverá possuir conta verificada (selo verde) perante a plataforma.

**3.4.3.9.** A empresa deverá ter a capacidade de disponibilizar receitas médicas, prescrições de medicamentos e relatórios médicos/atestados no mesmo dia da realização das consultas (tele atendimento), por plataforma digital própria, quando se tratar de receituário simples, em plataforma própria, através de link enviado por meio eletrônico, como e-mail, WhatsApp ou SMS. Quando a prescrição for de medicamentos de controle especial que exijam receituário físico, este deverá ser entregue diretamente no endereço do paciente em até 5 dias contados a partir da realização da consulta.

**3.4.3.9.1.** A liberação de receituários, declarações, relatórios médicos e atestados devem estar condicionada à avaliação do atendimento realizada pelo servidor.

**3.4.3.10.** A prestação do serviço objeto do presente Termo de Referência deve estar em conformidade com o Código de Ética Médica, conforme a Resolução do Conselho Federal de Medicina nº 1980/2011, e o artigo 17 da Lei Federal 3.268/1957, bem como as disposições da Lei nº 5.766/71, que regulamenta a atuação dos profissionais de psicologia no Brasil, conforme o Conselho Federal de Psicologia (CFP).

**3.4.3.11.** A CONTRATADA deverá apresentar os documentos exigidos pelo Conselho Federal de Psicologia, especialmente o Registro de Pessoa Jurídica, nos termos da Resolução nº16, de 21 de agosto de 2019, do Conselho Federal de Psicologia (CFP).

### **3.4.4. DO SISTEMA**

**3.4.4.1.** A CONTRATADA deverá oferecer serviços de customização, implantação, manutenção e hospedagem de infraestrutura de TIC, mantendo uma equipe técnica para suporte e apoio operacional da plataforma tecnológica, com conhecimento das regras de negócio, configuração e operação do sistema, suficiente para atender à demanda dos usuários do serviço de tele atendimento.

**3.4.4.1.1.** A CONTRATADA deverá fornecer, sem ônus, suporte de manutenção técnica, englobando a manutenção da plataforma tecnológica de tele atendimento e gestão. Isso incluirá procedimentos para restaurar a operação em perfeito estado, incluindo desinstalação, reconfiguração ou reinstalação em caso de falhas, correções de defeitos e ajustes necessários, conforme os manuais e normas técnicas especificadas. Isso deve incluir:

- a. Correção de erros que impeçam o uso da plataforma;
- b. Identificação, análise e isolamento das causas de incidentes detectados durante o uso da plataforma em ambiente de produção;
- c. Garantia e correção de erros identificados decorrentes da análise das “causas raiz” dos incidentes de produção, que possam gerar chamados de suporte técnico remoto.

**3.4.4.1.2.** A CONTRATADA deverá realizar ainda manutenções preventivas na plataforma de tele atendimento para eliminar incidentes de produção.

**3.4.4.1.3.** Em situações extremas de indisponibilidade do sistema, o atendimento deve ser realizado por outros meios disponíveis, como via telefônica. Toda falha deve ser reportada imediatamente à fiscalização do contrato.

**3.4.4.2.** Os serviços prestados deverão ser desenvolvidos por meio de tecnologias de Informação e Comunicação que garantam a confidencialidade, privacidade, integridade, autenticidade e irrefutabilidade dos dados clínicos, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018) e RDC 751/2022 da ANVISA quanto às determinações sanitárias vigentes.

**3.4.4.2.1.** Todos os dados armazenados para a prestação deste serviço são propriedade do Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual (IAMSPE), e a empresa deve garantir 100% de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

**3.4.4.3.** A CONTRATADA deverá comprovar a disponibilidade de software que deverá ser fornecido sob o modelo de SaaS, mantido em datacenter sob sua responsabilidade, respeitando legislações vigentes e/ou que vierem a vigorar no que concerne à proteção de dados de saúde e dados pessoais, assim como as demais legislações pertinentes ao tema.

**3.4.4.4.** Caberá à CONTRATADA o fornecimento de material de treinamento sobre a solução, preferencialmente disponibilizado por plataforma de *e-learning*, apresentado em língua portuguesa, podendo ser acessado por qualquer usuário cadastrado no sistema.

**3.4.4.5.** O sistema ofertado deve possibilitar total integração com os sistemas utilizados pelo IAMSPE, o qual possui os clientes/pacientes, dados das unidades, informações financeiras, e deverá enviar tais dados para a solução adquirida, assim como receber dados provenientes da solução de Saúde para a devida integração com o Sistema de Gestão de Saúde Integrada do IAMSPE, possibilitando assim as atividades de faturamento, emissão de NFSe, etc. Dessa forma, a CONTRATADA deverá disponibilizar os devidos mecanismos de integração que se fizerem necessários para a efetividade dessa integração. Para tal integração, a Contratada deverá apresentar solução com recursos de integração compatíveis com o padrão HL7 (*Heath Level 7*), ou outro padrão de interoperabilidade recomendado pela Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS).

**3.4.4.6.** Para isso, a CONTRATADA deverá apresentar plano de integração sistêmica entre o Sistema de Gestão de Saúde Integrada (GSI) do IAMSPE e a solução de Prontuário Eletrônico (MV-PEP), contemplando as ações de migração de dados de clientes/pacientes, atendimentos realizados, prontuários, procedimentos, tabela de preços, agendamento, orçamento e etc.

**3.4.4.7.** A CONTRATADA deverá elaborar especificação técnica da integração, disponibilizar modelo de migração, assim como as ferramentas técnicas (web services, API, etc.) necessárias para a concretização desses serviços, prestando o devido suporte ao time técnico do IAMSPE ao longo dessas atividades.

**3.4.4.8.** Cabe à CONTRATADA fornecer, sem custo adicional, ao longo do contrato, novas versões oriundas de correção de erros e bugs para atualizações demandadas por força de legislação (no prazo nela fixado) e para adaptações em decorrência de evoluções tecnológicas, mantendo a plataforma tecnológica de tele atendimento atualizada e compatível com novas versões e atualizações de sistemas operacionais, componentes e navegadores lançados durante a vigência do contrato.

**3.4.4.9.** Compete à Contratada prestar Suporte Técnico com custos já inclusos da licença do software. Para a prestação de suporte, deverão ser disponibilizados ao IAMSPE um e-mail de suporte personalizado, um telefone (sistema 0800 – DDG, Discagem Direta Gratuita) e ou ferramenta própria de Service Desk da Contratada, havendo que gerar automaticamente um número de registro para cada chamado, com data/ hora e a descrição da solicitação.

**3.4.4.10.** O sistema deverá operar em modo *White label*, possibilitando que os layouts, telas e relatórios por ele gerados apresentem a identificação do IAMSPE e a utilização do mesmo padrão de identidade visual (Design System) dos sistemas e aplicativos do Governo do Estado de São Paulo.

**3.4.4.11.** O sistema deve disponibilizar todas as interfaces necessárias para a integração com demais sistemas e bases de dados do IAMSPE, tais como API, DLL, biblioteca, Web Services, rotinas proprietárias e outras documentações correlatas, a serem identificadas pela Contratada e acordadas com a equipe técnica do IAMSPE, permitindo:

- Importar e exportar clientes e seus devidos prontuários, respeitando as normas de segurança e transmissão de dados de saúde definidas pelos órgãos competentes;
- Exportar a agenda de atendimento das unidades, assim como importar eventos para a agenda de atendimento, como a confirmação da presença de usuários na unidade;
- Importação da situação financeira (Critério de Elegibilidade) dos beneficiários do IAMSPE, habilitando a marcação de serviços e atendimentos na solução, de acordo com esse critério;
- Exportação dos atendimentos realizados, e seus respectivos metadados e relacionamentos, assim como a exportação de dados de controle financeiro (contas a receber, contas a pagar, etc.)

**3.4.4.12.** O sistema deve suportar videoconferência em alta definição (HD) a partir de qualquer ponto, com a possibilidade de conexão em múltiplos dispositivos (tablets, PCs, smartphones) sem necessidade de atualização de redes ou instalação de aplicativos por parte dos servidores.

**3.4.4.13.** O sistema deve se conectar através de uma interface de rede de 100 / 1000 Mbps com suporte para IPv4, permitindo controle total da videoconferência antes, durante e após o evento.

**3.4.4.14.** O sistema deve ter mecanismos de controle de segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações, por meio do uso de senha e criptografia fortes, e que permita a administração das permissões de acesso. Deve utilizar, em todos os processos de autenticação de pessoas, no mínimo um dos seguintes métodos de autenticação:

(i) digitação de um nome de usuário e senha secreta de acesso,

(ii) certificado digital e senha/PIN e/ou

(iii) validação biométrica (com hardware a ser fornecido pela Contratada), ou até mesmo uma combinação dos três métodos acima.

**3.4.4.15.** Realizar o LOG das atividades nele realizadas, possibilitando a sua exportação e a consequente correlação com eventos realizados na solução.

**3.4.4.15.1.** O sistema deve registrar o início e a duração dos atendimentos, bem como registrar a entrada e saída de cada participante (servidor e profissional da telemedicina).

**3.4.4.16.** A aplicação deve incluir módulos de painéis, gráficos e relatórios, permitindo consulta e geração de dados.

**3.4.4.16.1.** A CONTRATADA deve criar e configurar painéis de visualização de dados em ferramentas de *Analytics* e *Business Intelligence* acessíveis via web, para registrar e acompanhar indicadores, procedimentos e processos relacionados ao desempenho dos serviços.

**3.4.4.16.2.** Todas as informações disponíveis nos painéis devem ser validadas pelo IAMSPE, e os recursos devem ser disponibilizados em língua portuguesa.

**3.4.4.16.3.** As informações registradas devem incluir dados em tempo real sobre os serviços de tele consulta e serviços de apoio aos servidores, além de outras informações pertinentes.

**3.4.4.16.4.** As consultas e relatórios devem ser parametrizáveis pelo usuário, devendo suportar a geração de relatórios nos formatos PDF e XLS.

**3.4.4.16.5.** Além da extração de relatórios, o sistema deve permitir a visualização de dados (como gráficos de prevalências) dos servidores atendidos, a partir da parametrização de variáveis chaves definidas pelo IAMSPE.

- 3.4.4.16.6.** A CONTRATADA deve criar perfis de acesso distintos para seus profissionais, validados pelo IAMSPE, a fim de acompanhar e analisar os serviços e gerar Relatórios Operacionais Gerenciais, previstos neste Termo.
- 3.4.4.16.7.** A empresa deve atualizar e/ou realizar manutenção nos painéis existentes para garantir a inteligibilidade, confiabilidade e disponibilidade das informações.
- 3.4.4.16.8.** Todos os dados gerados são de propriedade exclusiva do IAMSPE e não podem ser usados para nenhum outro fim sem autorização prévia do IAMSPE.
- 3.4.4.17.** Toda a interface de comunicação do software deverá ser em língua portuguesa.
- 3.4.4.18.** Possuir mecanismo de ajuda em todos os campos do sistema de forma que recupere as informações que orientam o preenchimento correto do campo.
- 3.4.4.19.** Possuir teste de consistência dos dados de entrada dos campos do sistema como, por exemplo, CPF, datas, campos numéricos e campos alfabéticos, assim como o bloqueio da exploração de falhas de segurança tais como *SQL Injection* e *Cross Site Scripting (XSS)* nos mesmos campos.
- 3.4.4.20.** Garantir que os relatórios tenham a totalização a cada quebra de item e geral.
- 3.4.4.21.** Exibir mensagens de advertência ou mensagens de aviso de erro informando ao usuário um determinado risco de executar funções e solicitando sua confirmação.
- 3.4.4.22.** Os horários dos servidores onde a solução estará hospedada deverão ser sincronizados entre si e com o horário de Brasília, por meio do protocolo NTP (*Network Time Protocol*), com suporte a horário de verão, com data e hora devidamente especificadas em UTC.
- 3.4.4.23.** Permitir a realização de backup de todos os dados contidos no sistema e a sua devida restauração, quando necessária.
- 3.4.4.24.** Deve permitir envio de e-mail para clientes, profissionais de saúde e demais usuários da solução, exceto para fins de propaganda, assegurando o respeito à privacidade, ao cumprimento de leis e regulamentos, e à manutenção de uma relação saudável e ética com os clientes.
- 3.4.4.25.** Fornecer trilhas de auditoria que permitam o subsídio na apuração de processos administrativos.

## **3.5. DESCRIÇÃO DAS FUNCIONALIDADES**

**3.5.1.** O sistema deve possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

### **3.5.1.1. Cadastros Gerais**

**3.5.1.1.1.** Deve permitir o cadastro de pacientes, contendo dados tais como: nome, data de nascimento, sexo, cartão nacional de saúde, cidade de nascimento, nacionalidade, nome do cônjuge, nome dos pais, logradouro residencial e comercial, profissão, CPF, telefones de contato e e-mail, assim como campos que façam referência aos códigos de identificação dos sistemas legados do IAMSPE, os quais serão utilizados na criação de pacientes por meio de interface;

**3.5.1.1.2.** Deve permitir o cadastro de profissionais de saúde, contendo dados tais como: número funcional, nome, data de nascimento, sexo, CRM, UF do CRM, CPF, logradouro residencial, telefone para contato. Deve também permitir o lançamento de informações de cadastro de outros conselhos, tais como CREFITO, CRN, CRP, CRO, entre outros;

**3.5.1.1.3.** Tanto pacientes quanto profissionais de saúde poderão ser importados automaticamente para a solução por meio de interface de integração, devendo esta efetuar as devidas consistências para manter os dados íntegros, atualizados e não duplicados;

**3.5.1.1.4.** O sistema deverá possibilitar a criação de campos adicionais para armazenar informações necessárias sobre os pacientes e profissionais de saúde, os quais poderão receber alimentação manual (digitação) e/ou serem objetos de carga de dados ou integração sistêmica.

**3.5.1.1.5.** O sistema deverá possuir um Perfil principal (Executor), com permissão para realizar videoconferências, agendar horários e outras funções, incluindo:

- a. Pesquisa a pacientes;
- b. Acesso a painel de novas notificações (novos atendimentos ou casos respondidos em tempo real);
- c. Pesquisa a grupos e tags de pacientes;
- d. Abertura de atendimentos;
- e. Criação de prescrição/receita;
- f. Visualização do histórico de atendimentos; e,
- g. Registros de chamadas de videoconferências.

### **3.5.1.2. Agendamento**

**3.5.1.2.1.** Apresentação da grade horária de cada setor e profissional do setor, para agendamento de avaliações e tratamento. Deverá ser possível o cadastro de feriados, férias e atividades externas dos profissionais (eventos estes que irão afetar a disponibilidade dos mesmos no sistema);

**3.5.1.2.2.** Deve permitir que seja vinculada à agenda uma especialidade, conforme Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), Cadastramento das escalas de médicos, equipes e/ou especialistas que prestam atendimento;

**3.5.1.2.3.** Deve prover algoritmos de busca de horários seguidos em diferentes agendas, com sugestão de marcações;

**3.5.1.2.4.** Deve possibilitar a impressão da grade de atendimento por ciclo, envio de e-mails, SMS ou notificação em aplicativo para confirmação de agendamento;

**3.5.1.2.5.** Deve permitir agendar as consultas e procedimentos para cada profissional específico, ou para uma especialidade, onde o próprio sistema mostrará quais os horários disponíveis para consulta mais próximos e, ao escolher um horário, determinar qual profissional tem disponibilidade;

**3.5.1.2.6.** Deve permitir, em uma mesma tela, a visualização das agendas de cada profissional, indicando os dias que o mesmo trabalha e tem horários disponíveis e os dias em que não trabalha ou tem seus horários preenchidos;

**3.5.1.2.7.** Deve guardar todo o histórico de consultas agendadas para cada paciente, permitindo a consulta deste histórico no momento do agendamento, controlando as consultas agendadas, canceladas, realizadas e não realizadas de cada usuário;

**3.5.1.2.8.** Deve efetuar o cálculo da produtividade da clínica, controlando as consultas realizadas, não realizadas, canceladas e ativas de cada profissional em um determinado período;

**3.5.1.2.9.** Deve permitir emitir as listagens diárias de consultas de cada profissional;

**3.5.1.2.10.** Deve ser possível controlar o tempo de realização por item de agendamento e por profissional de saúde;

**3.5.1.2.11.** Deve permitir o controle de conflito de itens. Por exemplo: possibilitar a configuração que o procedimento A não pode ser realizado antes de um procedimento B, alertando o usuário da inconsistência e solicitando a devida confirmação ou, se parametrizado, bloquear tal ação;

**3.5.1.2.12.** Deve possibilitar a criação de checklists de procedimentos, com perguntas e respostas associadas, podendo exibir orientações a serem passadas ao paciente;

**3.5.1.2.13.** Deve possibilitar o agendamento de ciclo de sessões;

**3.5.1.2.14.** O sistema deve suportar a funcionalidade de reagendamento, de modo que diante da identificação de um dia/horário e dos profissionais envolvidos, o sistema deve apresentar propostas para reagendamento, considerando a disponibilidade futura;

**3.5.1.2.15.** Todas as ações de agendamento deverão ser logadas, sendo possível visualizar na tela do sistema o horário e quem efetuou cada inclusão, alteração e remoção de um agendamento;

**3.5.1.2.16.** O sistema deve ter uma seção de mensagens e alertas, indicando problemas de cadastro dos usuários assim como outras validações e pré-requisitos dos procedimentos a serem definidos, indicando, por exemplo, os pacientes que possuem um número excessivo de faltas ou que estão em um período superior a 30 dias sem comparecer ao tratamento. Pacientes que apresentarem 2 (duas) faltas sequenciais e não justificadas são encaminhadas para controle administrativo e liberação de agenda.

**3.5.1.2.17.** Na ocasião em que todas as vagas tenham sido ocupadas, o sistema deverá gerenciar a Fila de Espera, por ordem cronológica de entrada do paciente para esse agendamento.

### **3.5.1.3. Níveis de Serviço**

**3.5.1.3.1.** A tecnologia utilizada na plataforma deve suportar:

- a. O registro de, no mínimo, 5.000 (cinco mil) acessos simultâneos e, no mínimo, 10.000 (dez mil) acessos distintos por dia;
- b. O registro de, no mínimo, 5.000 (cinco mil) relatórios de ações executadas pelos profissionais, bem como relatórios psicológicos distintos por dia.

**3.5.1.3.2.** Considerando uma escala de 1 (um) a 5 (cinco), os serviços que receberem avaliação menor ou igual a 3 (três) sofrerão um desconto de 10% (dez por cento) do valor mensal do serviço prestado.

**3.5.1.3.3.** Deve ser emitido mensalmente um **Relatório Operacional Gerencial** que contenha informações detalhadas sobre os tipos de serviços prestados (teleconsulta em psiquiatria e psicologia, e suporte via *Call Center*), incluindo quantitativos realizados no período, para subsidiar a medição do nível de serviços.

**3.5.1.3.4.** O **Relatório Operacional Gerencial** deve ser disponibilizado mensalmente em um sistema, de acordo com um calendário de medição informado pela fiscalização.

**3.5.1.3.5.** O IAMSPE avaliará o desempenho da CONTRATADA no mês em questão, no que diz respeito ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS, bem como ao atendimento das demais condições estabelecidas neste TR, contrato e edital de licitação e seus anexos, a partir do Relatório Gerencial mensal entregue pela CONTRATADA e do acompanhamento de dados via sistema, que identificarão, quando for o caso, as inconformidades detectadas sem as possíveis justificativas desta, notificando-a acerca da penalidade aplicável no respectivo período, conforme tabela Anexo A deste Termo de Referência.

**3.5.1.3.6.** Na hipótese de aplicação de penalidades por período contínuo de 6 (seis) meses, qualquer que seja o percentual ou ANS envolvido, fica caracterizada a condição de inadimplência contratual, ensejando ao IAMSPE promover a rescisão do referido ajuste, sem quaisquer ônus adicionais;

**3.5.1.3.7.** Em caso de cancelamento pelo servidor com antecedência inferior a 24h, o IAMSPE fará o pagamento de 50% (cinquenta por cento) do teleatendimento não realizado por este motivo.

## **3.6. CONDIÇÕES PARA CONTRATAÇÃO**

**3.6.1.** A empresa vencedora do certame licitatório deverá ter capacidade para iniciar a execução do objeto licitado imediatamente após a Ata de Registro de Preços e formalização do Termo de Contrato.

**3.6.2.** A licitante classificada em primeiro lugar deverá realizar demonstração seguindo o mesmo padrão especificado neste Termo de Referência, no Edital e seus Anexos, em até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da convocação do Pregoeiro, em lugar a ser determinado futuramente, para análise pelo setor técnico, que emitirá parecer onde constará aprovada sem ressalvas, aprovada com ressalvas ou reprovada.

**3.6.3.** Os critérios adotados para análise e posterior aprovação da demonstração são:

- Análise de conformidade com as especificações contidas neste Projeto Básico;
- Acesso a plataforma com simulação de jornada do paciente incluindo:
  - Contato inicial com resposta em menos de 2 (dois) minutos;
  - Triagem;
  - Agendamento de consulta on-line para o mesmo dia do contato inicial;
  - Expedição de receituário eletrônico;
  - Expedição e envio de receituário físico;

**3.6.4.** Durante o período de análise, a CONTRATANTE poderá solicitar informações adicionais, referentes ao serviço.

**3.6.5.** A CONTRATANTE pronunciar-se-á quanto à aceitabilidade da demonstração emitindo parecer aprovando, aprovando com ressalvas ou reprovando a amostra apresentada.

**3.6.6.** A hipótese de “aprovação com ressalvas” somente ocorrerá caso as citadas ressalvas refiram-se a questões não essenciais e itens que não impliquem descumprimento das condicionantes anteriores. Nesse caso, poderá ser disponibilizado novo prazo de 3 (três) dias úteis para correção das ressalvas, mediante ajustes.

**3.6.7.** A nova demonstração, quando da “aprovação com ressalvas”, poderá, a critério da Contratante, ser dispensada. Entretanto, será exigida a manifestação formal da licitante confirmando sua ciência quanto às ressalvas apontadas no parecer técnico de análise e sua anuência de que todas as exigências e especificações serão integralmente atendidas na prestação do serviço.

**3.6.8.** Se a demonstração não atender integralmente às especificações, a licitante será desclassificada.

### **3.7. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

**3.7.1.** A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes neste termo e firmadas na sua proposta, assumindo total responsabilidade pelos riscos e despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

**3.7.1.1.** Realizar a execução dos serviços em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes neste Termo de Referência;

**3.7.1.2.** Disponibilizar arquivo digital com orientações de uso e acesso a plataforma, bem como canais de comunicação virtuais e telefônicos que deverão funcionar 24hs por dia, 7 dias por semana;

**3.7.1.3.** Oferecer ao IAMSPE acesso integral às informações sobre as ações executadas pelos profissionais, psiquiatras e psicólogos, bem como um relatório documental das intervenções emergenciais, mantendo o sigilo das informações conforme as regulamentações dos Conselhos de cada classe profissional;

**3.7.1.4.** Reparar ou corrigir, às suas expensas os serviços não executados de acordo com o Projeto Básico e edital;

**3.7.1.5.** Comunicar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

**3.7.1.6.** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;



**3.7.1.7.** Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato, quando for o caso.

**3.7.1.8.** Sujeitar-se à ampla e irrestrita fiscalização por parte da Administração, prestando todos os esclarecimentos solicitados;

**3.7.1.9.** Não transferir a terceiros, total ou parcialmente, o objeto desta contratação, nem subcontratar qualquer dos serviços a que está obrigada sem prévio assentimento por escrito da Contratante.

### 3.8. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

**3.8.1. São obrigações da CONTRATANTE:**

**3.8.1.1. Receber o serviço no prazo e condições estabelecidas neste Projeto Básico, no Edital e seus anexos;**

**3.8.1.2.** Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

**3.8.1.3.** Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no serviço executado, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

**3.8.1.4.** Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, através de comissão/servidor especialmente designado;

**3.8.1.5.** Efetuar o pagamento à CONTRATADA do valor correspondente a execução do serviço, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;

**3.8.1.6.** Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela empresa fornecedora, de acordo com os termos de sua proposta;

**3.8.1.7. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo fornecedor;**

**3.8.2.** A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente objeto, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

### 3.9. MODELO DE PLANILHA DE PRECIFICAÇÃO

**3.9.1.** Os preços deverão ser orçados e devem ser apresentados segundo a Quantidade de consultas agendadas de  
tele atendimento em Psicologia e em Psiquiatria, de acordo com a tabela a seguir.

3.9.1.1. A unidade de medida será **consultas agendadas**, no entanto, considerando a obrigatoriedade de que a empresa cumpra as diretrizes constantes no item 3.3.1.3.2. **deste Termo, ou seja, usuário incluído no programa, que tem a garantia de 4 (quatro) consultas agendadas no mês, não comparecer há duas consultas sem a devida justificativa, automaticamente as consultas subsequentes agendadas deverão ser canceladas e não poderão ser consideradas para fins de pagamento, ficando sob responsabilidade da CONTRATADA se não cumprir as diretrizes estabelecidas neste Termo, em especial a deste item.**

**3.9.1.2.** Os serviços terão as seguintes quantidades mínimas e máximas contratadas, considerando-se o período de contratação de 1 (um) ano, contados a partir da publicação da Ata de Registro de Preços, que poderá ser prorrogável por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso.

|  |  |  |                   |  |  |
|--|--|--|-------------------|--|--|
|  |  |  | Quantidade máxima |  |  |
|--|--|--|-------------------|--|--|

| escrição/Especificação  | CATSER | Unidade de Medida  | ANUAL<br>estimada<br>(unidade de<br>fornecimento) | Valor<br>Unitário | Valor<br>Total do<br>Item |
|---|--------|--|---|-------------------|---------------------------|
| <p>Serviço de atendimento psicológico realizado de forma 100% remota através de aplicativo Whatsapp com certificação e consultas /terapias realizadas por plataforma homologada(*) pelo CFM, com funcionamento previsto no item 3 deste Termo de Referência, com atendimento inicial em até 2 minutos para triagem, marcação e realização de consulta para o mesmo dia e emissão de receituário eletrônico e receituário físico com envio ao usuário</p> <p>No mínimo, <b>45 minutos de duração cada consulta.</b></p>      | 12564  | Consulta<br>de Teleatendimento<br>de Psicologia<br>agendada  | 3.079.000   |                   |                           |
| <p>Serviço de atendimento médico psiquiátrico realizado de forma 100% remota através de aplicativo Whatsapp com certificação e consultas /terapias realizadas por plataforma homologada pelo CFM, com funcionamento previsto no item 3 deste Termo de Referência, com atendimento inicial em até 2 minutos para triagem, marcação e realização de consulta para o mesmo dia e emissão de receituário eletrônico e receituário físico com envio ao usuário</p> <p>No mínimo, <b>30 minutos de duração cada consulta.</b></p> | 6165   | Consulta<br>de Teleatendimento<br>de Psiquiatria<br>agendada | 28.100  |                   |                           |

**3.9.2.** Nos valores acima, já deverão estar inclusos todos os impostos incidentes às alíquotas vigentes.

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### Sustentabilidade

4.1. Não se aplica por tratar-se de prestação de serviços com disponibilização de software.

### 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

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

## 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. As contratações decorrentes da Ata de Registro de Preços serão formalizadas mediante a assinatura do Termo de Contrato.

5.1.1. Se, por ocasião da formalização da contratação, algum dos documentos apresentados pelo fornecedor para fins de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista estiver com o prazo de validade expirado, o Órgão Participante verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações, certificando nos autos do processo a regularidade e anexando os documentos passíveis de obtenção por tais meios, salvo impossibilidade devidamente justificada.

5.1.2. Se não for possível atualizá-las por meio eletrônico hábil de informações, o fornecedor será notificado para, no prazo de 02 (dois) dias úteis, comprovar a sua situação de regularidade de que trata o item 5.1.1, mediante a apresentação das certidões respectivas com prazos de validade em vigência, sob pena de a contratação não se realizar.

5.1.3. Constitui condição para a celebração da contratação, bem como para a realização dos pagamentos dela decorrentes, a inexistência de registros em nome do fornecedor no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADINESTADUAL”. Esta condição será considerada cumprida se a devedora comprovar que os respectivos registros se encontram suspensos, nos termos do artigo 8º, §§ 1º e 2º. da Lei Estadual nº 12.799/2008.

5.1.4. Com a finalidade de verificar o eventual descumprimento pelo licitante das condições de participação previstas no item 8 deste Termo de Referência serão consultados, previamente à celebração da contratação, os seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portal.datransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);

c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portal.datransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);

d) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade – CNCIAI, do Conselho Nacional de Justiça ([http://www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php));

e) Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções (<http://www.esancoes.sp.gov.br>);

f) Cadastro Estadual de Empresas Punidas – CEEP (<http://www.servicos.controladoriageral.sp.gov.br/PesquisaCEEP.aspx>); e

g) Relação de apenados publicada pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://www.tce.sp.gov.br/apenados>).

**5.1.5.** Constituem, igualmente, condições para a celebração do contrato:

**5.1.5.1.** A apresentação do(s) documento(s) que o fornecedor, à época do certame licitatório, houver se comprometido a exibir antes da celebração da contratação por meio de declaração específica, caso exigida neste Termo ou Edital;

**5.1.5.2.** A indicação de gestor encarregado de representar o fornecedor com exclusividade perante o contratante, caso se trate de sociedade cooperativa.

**5.2.** No prazo de 5 (cinco) dias corridos contados da data da convocação, o fornecedor deverá comparecer perante o Órgão Participante para a retirada assinatura do Termo de Contrato

**5.2.1.** O prazo indicado no item 5.2. poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do interessado e aceita pela Administração.

**5.2.2.** O não comparecimento do fornecedor para retirar a assinatura do Termo de Contrato dentro do prazo indicado no item 5.2. importará na recusa à contratação, sujeita à aplicação das sanções cabíveis.

**5.3.** Quando a Nota de Empenho for encaminhada por meio eletrônico, o prazo para entrega terá início no dia útil posterior ao envio da confirmação de recebimento, que será juntada aos autos do processo pelo Órgão Participante.

### **Locais e horário da prestação dos serviços**

**5.4.** Os serviços serão prestados na sede da CONTRATADA ou local identificado pela mesma, uma vez que todos os atendimentos se darão através de Teleatendimento;

**5.5.** Os serviços serão prestados nos seguintes horários: as consultas em Teleatendimento serão realizadas em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 07h00 às 21h00, e aos sábados, das 08h00 às 14h00, através de teleatendimento individual, conforme descrito nesse Termo de Referência.

### **Especificação da garantia do serviço**

**5.6.** 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**

**5.7.** A transição contratual prevista deverá ser conduzida de forma planejada, estruturada e assistida, de modo a assegurar a plena continuidade dos serviços e a inexistência de desassistência aos usuários, especialmente considerando a natureza contínua e sensível do objeto, voltado ao atendimento em saúde mental. Para tanto, a CONTRATADA deverá elaborar e executar plano de transição detalhado, contemplando, no mínimo, as etapas de implantação, integração sistêmica, migração de dados, capacitação operacional e início assistido da operação, observando-se as diretrizes estabelecidas neste Termo de Referência.

**5.7.1.** Durante o período de transição, a CONTRATADA deverá garantir a interoperabilidade de sua solução com os sistemas utilizados pela CONTRATANTE, promovendo a adequada migração das informações necessárias à continuidade dos atendimentos, inclusive dados clínicos, históricos de atendimentos, planos terapêuticos e demais registros pertinentes, em conformidade com a legislação aplicável, especialmente no que se refere à proteção de dados pessoais e dados sensíveis de saúde.

**5.7.2.** Deverá, ainda, ser assegurada a manutenção dos atendimentos em curso, com especial atenção aos pacientes com plano terapêutico ativo, de modo a evitar interrupções ou prejuízos à continuidade do cuidado, podendo, para

tanto, ser adotadas estratégias de transição assistida, incluindo operação paralela temporária, quando necessário, até a completa estabilização dos serviços pela nova CONTRATADA.

5.7.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica dedicada para condução da transição, garantindo suporte integral à CONTRATANTE, bem como treinamento dos usuários e equipes envolvidas, assegurando o pleno funcionamento da solução desde o início da execução contratual. Eventuais inconsistências, falhas ou indisponibilidades identificadas durante o período de transição deverão ser imediatamente sanadas, sem prejuízo da continuidade da prestação dos serviços.

5.7.4. O processo de transição somente será considerado concluído após a validação formal pela CONTRATANTE quanto à plena operacionalidade da solução, à integridade das informações migradas e à continuidade efetiva dos atendimentos, sem impacto negativo aos usuários finais.

**5.8.** Na finalização do contrato deverão ser fornecidos pela CONTRATADA:

- Deverão ser fornecidos todos os repositórios contendo os dados alimentados pelo IAMSPE na ferramenta, durante o período de vigência contratual;
- A CONTRATADA deve criar uma Base de Dados, em ambiente a ser determinado pelo IAMSPE, para consulta de histórico dos dados, no final da contratação;
- Todos os procedimentos e ações necessárias para a criação da Base de Dados histórica não deve gerar custos adicionais a contratação.

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

**6.1.** A Ata de Registro de Preços, bem como o Termo de Contrato deverão ser executados fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/21, 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 CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

**6.4.** A CONTRATANTE poderá convocar representante da CONTRATADA para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

**6.5.** Após assinatura da Ata de Registro de Preços, bem como o Term de Contrato, a CONTRATANTE poderá convocar o representante da CONTRATADA 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 da CONTRATADA, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

### **Preposto**

**6.6.** A CONTRATADA 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.** A CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do mesmo preposto da CONTRATADA, hipótese em que a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade.

### **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 15 de dezembro 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 pela CONTRATADA (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).

### **Fiscalização Administrativa**

**6.15.** O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 18, II e III).

**6.16.** 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).

**6.17.** Sempre que solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA 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.

### **Gestor do Contrato**

**6.18.** 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 I do art. 2º)

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

**6.20.** O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, 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. 18, VII).

**6.21.** 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, VIII).

**6.22.** 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, VII e parágrafo único).

**6.23.** 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 aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios estabelecidos a seguir:

**7.1.1.** A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado, com base no Acordo de Níveis de Serviço, conforme previsto no item 3 desse Termo de Referência.

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

**7.1.2.1.** não tenha produzido os resultados acordados;

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

**7.1.2.3.** 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 do IMR 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.** Unidade de medida para faturamento e mensuração do resultado: Número de Sessões Realizadas;

**7.3.2.** Produtividade de referência ou critérios de qualidade para a execução contratual: Número mínimo de sessões por semana/mês.

**7.3.3.** Critérios de qualidade para a execução contratual:

a) Pontualidade: As sessões devem começar no horário agendado com tolerância máxima de 5 minutos de atraso;

b) Relatórios e Documentação: Entrega de relatórios mensais detalhando o número de sessões realizadas, temas tratados e encaminhamentos feitos;

- c) Satisfação do Paciente: Realização de pesquisas de satisfação com os pacientes atendidos, com índice mínimo de aprovação de 85%;
- d) Indicadores mínimos de desempenho para aceitação do serviço ou eventual glosa, conforme Tabela 1 do item 3 desse Termo de Referência;
- e) Os critérios de desempenho para aceitação do serviço: Taxa de satisfação dos pacientes: Deve ser mantida acima de 85% em avaliações mensais e taxa de comparecimento: Pelo menos 90% das sessões agendadas devem ser realizadas (contabilizando as sessões efetivamente realizadas versus as agendadas);
- f) Qualidade dos relatórios: Todos os relatórios mensais devem ser entregues dentro do prazo e conter todas as informações necessárias, com índice de conformidade de 100%;
- g) Resolução de problemas: Respostas a solicitações ou problemas reportados devem ser solucionadas em até 48 horas.
- h) Critérios para eventual glosa: Sessões não realizadas: Glosa de sessões não realizadas sem justificativa plausível, Relatórios incompletos ou atrasados: Penalização de 5% do valor mensal faturado por cada relatório incompleto ou entregue com atraso superior a 5 dias úteis. Índice de satisfação abaixo do mínimo: Aplicação de glosa proporcional ao percentual de insatisfação dos pacientes, com uma redução de 2% no valor mensal para cada ponto percentual abaixo de 85%, avaliação Individual pós consulta pelo servidor Índice de satisfação do Paciente (INPS): conforme item 3 desse Termo de Referência.

## **Do recebimento dos Serviços**

**7.4.** Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 02 (dois) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

**7.4.1.** 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 referem a parcela a ser paga.

**7.4.2.** Deverá ser elaborado, mensalmente, por parte da CONTRATADA Relatório contendo a descrição dos serviços executados, conforme apresentado e proposto na Ordem de Serviço, com o respectivo valor apurado, encaminhando-o ao Gestor do contrato até o 5º dia útil subsequente ao mês em que os serviços foram prestados.

**7.4.3.** No Relatório, a CONTRATADA deverá apresentar minimamente as seguintes informações do mês de referência:

**7.4.3.1.** Destaque das principais atividades executadas;

**7.4.3.2.** Relatório com Tempo Médio de Resposta de Chamado (horas)

**7.5.** 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.

**7.6.** 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.

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

**7.8.** Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá 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, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.



**7.8.1.** 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;

**7.8.2.** A CONTRATADA fica obrigada 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.

**7.8.3.** 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 14133, de 2021)

**7.8.4.** O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

**7.8.5.** 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.

**7.9.** 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.

**7.10.** Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 02 (dois) 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:

**7.10.1.** 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. 18, VII).

**7.10.2.** 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 à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

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

**7.10.4.** Comunicar a contratada para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

**7.10.5.** Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

**7.11.** 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 comunicação ao contratado para emissão de Nota Fiscal no que seja pertinente à parcela incontroversa, para efeito de liquidação e pagamento.

**7.12.** Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

**7.13.** 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**

**7.14.** Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá no prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, a contar de seu recebimento pela área de Finanças da Administração, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, justificadamente, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

**7.15.** Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como, caso aplicáveis:

**7.15.1.** o prazo de validade;

**7.15.2.** a data da emissão;

**7.15.3.** os dados do contrato e do órgão contratante;

**7.15.4.** o período respectivo de execução do contrato;

**7.15.5.** o valor a pagar; e

**7.15.6.** eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

**7.16.** 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 à CONTRATANTE.

**7.17.** 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 14.133/2021.

**7.19.** A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

b) identificar possível razão que impeça a contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como: proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018 c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023)

**7.19.1.** Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, 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.

**7.19.2.** 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.

**7.19.3.** Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

**7.20.** 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**

**7.21.** 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.

**7.22.** No caso de atraso pela CONTRATANTE, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente na forma da legislação aplicável (artigo 2º, inciso III, do Decreto nº 67.608/2023, c/c o artigo 1º do Decreto nº 32.117/1990), 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**

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

**7.23.1.** Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome da CONTRATADA 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 artigo 8º da Lei estadual nº 12.799, 2008.

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

**7.25.** A 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.

**7.25.1.** 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.

## **8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**8.1.** Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

**8.2.** Serão aplicadas a CONTRATADA que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

**8.2.1.** Advertência, quando a CONTRATADA der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

**8.2.2.** Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

**8.2.3.** Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

**8.2.4.** A sanção de multa será calculada em conformidade com a Portaria IAMSPE nº 29/2025, cuja cópia deverá integrar o edital como Anexo, e aplicada após o regular processo administrativo.

**8.3.** A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

**8.4.** Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

**8.5.** Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

**8.6.** Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

**8.7.** A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 05 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

**8.8.** A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

**8.8.1.** Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

**8.8.2.** Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

**8.9.** Na aplicação das sanções serão considerados:

**8.9.1.** a natureza e a gravidade da infração cometida;

**8.9.2.** as peculiaridades do caso concreto;

**8.9.3.** as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

**8.9.4.** os danos que dela provierem para o CONTRATANTE; e

**8.9.5.** a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

**8.10.** Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

**8.11.** A personalidade jurídica da CONTRATADA poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a CONTRATADA, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

**8.12.** O CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

**8.12.1.** . As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

**8.13.** As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

**8.14.** Os débitos da CONTRATADA para com a Administração CONTRATANTE, resultantes de multa administrativa e /ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que a CONTRATADA possua com o mesmo órgão ora CONTRANTE.

## **9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO**

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

**9.1.** O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de licitação, na modalidade de PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

### **Regime de execução**

**9.2.** O regime de execução do contrato será por preço unitário.

### **Exigências de habilitação**

**9.3.** Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta aos seguintes cadastros informativos oficiais:

a) SICAF;

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

c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União ( <https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta> )

d) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade – CNCIAI, do Conselho Nacional de Justiça ( [http://www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php));

e) Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções ( <http://www.esancoes.sp.gov.br>);

f) Cadastro Estadual de Empresas Punidas – CEEP ( <http://www.servicos.controladoriageral.sp.gov.br/PesquisaCEEP.aspx>); e

g) Relação de apenados publicada pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://www.tce.sp.gov.br/apenados>).

**9.4.** A consulta aos cadastros especificados na alínea 'd' do item anterior será realizada em nome da pessoa jurídica fornecedora e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

**9.5.** Caso conste na Consulta de Situação do interessado a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

**9.6.** Também constitui condição para a celebração da contratação, bem como para a realização dos pagamentos dela decorrentes, a inexistência de registros em nome do fornecedor no "Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADIN ESTADUAL". Esta condição será considerada cumprida se o devedor comprovar que os respectivos registros se encontram suspensos, nos termos do artigo 8º, §§ 1º e 2º, da Lei estadual nº 12.799, de 2008.

**9.7.** Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do interessado será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

**9.8.** É dever do interessado manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.

**9.9.** Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

**9.10.** Se o interessado for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

**9.11.** Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

**9.12.** Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

### **Habilitação jurídica**

**9.13. Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

**9.15. Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

**9.16. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** 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;

**9.17. Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou

estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

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

**9.19. 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;

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

### **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

**9.21.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ ou no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF, conforme o caso;

**9.22.** 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 a todos os 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.

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

**9.24.** 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 - CNDT;

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

**9.26.** Prova 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;

**9.26.1.** Caso o fornecedor se considere isento ou imune dos tributos relacionados ao objeto do 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 Econômica-Financeira**

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

**9.28.** Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

- a) Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um).

**9.28.1.** As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, § 1º).

**9.28.2.** Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

**9.28.3.** Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped, quando for o caso, ou outro limite estabelecido pela legislação aplicável.

**9.28.4.** Caso o licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de R\$ 3.000.000,00 (três milhões de reais).

**9.29.** O atendimento dos índices econômicos previstos nesta seção deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor e validado pelo contador da CONTRATANTE.

### **Qualificação Técnica**

**9.30.** Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

**9.30.1.** A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação;

**9.31.** Registro ou inscrição da empresa CONTRATADA nos Conselhos Regionais de Medicina - CREMESP e Conselho Regional de Psicologia - CRP do estado de São Paulo, em plena validade;

**9.31.1.** 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;

**9.32.** Comprovante de cadastramento no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), conforme Portaria MS/SAS nº 376, de 03/10/2000 e Portaria MS/SAS nº 511/2000, de 29/12/2000;

**9.33.** 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;

**9.33.1.** 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):

**9.33.1.1.** Apresentar 600 (seiscentos) tele atendimentos em Psiquiatria no mês;

**9.33.1.2.** Apresentar 60.000 (sessenta mil) tele atendimentos em Psicologia no mês.

**9.33.2.** 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;

**9.33.3.** Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do licitante;

**9.33.4.** 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 foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos;

### **Outras comprovações**

**9.34.** Declaração subscrita por representante legal do fornecedor, atestando que:



- a) não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do artigo 1º e no inciso III do artigo 5º da Constituição federal;
- b) cumpre as normas relativas à saúde e segurança no trabalho, nos termos do artigo 117, parágrafo único, da Constituição estadual;
- c) atenderá, na data da contratação, ao disposto no artigo 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no artigo 5º-D, ambos da Lei federal nº 6.019/1974, com redação dada pela Lei federal nº 13.467/2017, quando o caso;

**9.35.** Declaração subscrita por representante legal do fornecedor, afirmando que:

a) sua proposta foi elaborada de maneira independente e que conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/ 2013 e ao Decreto Estadual nº 67.301/2022.

## **10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

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

**11.2.** No presente exercício, a contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade:

II) Fonte de recursos:

III) Programa de trabalho:

IV) Elemento de despesa:

V) Plano Interno:

**11.3.** Quando a execução do contrato ultrapassar o presente exercício, a dotação relativa ao(s) exercício(s) financeiro(s) subsequente(s) será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

## **11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

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

**11.2.** No presente exercício, a contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade:

II) Fonte de recursos:

III) Programa de trabalho:

IV) Elemento de despesa:

V) Plano Interno:

**11.3.** Quando a execução do contrato ultrapassar o presente exercício, a dotação relativa ao(s) exercício(s) financeiro(s) subsequente(s) será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

**12. DISPOSIÇÕES FINAIS**

**12.1.** As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas, **exceto o custo estimado da contratação, que possui caráter sigiloso até o julgamento das propostas.**

**13. ANEXO I**

**ANEXO I**

**Regras aplicáveis ao instrumento substitutivo ao contrato**

**(Contratações de pequeno valor - art. 95, inciso I, da Lei n. 14.133/2021, Orientação Normativa nº 84, de 17 de maio de 2024**

Não se aplica a adoção do referido instrumento substitutivo

**14. ANEXO II**

**ANEXO II**

**TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA**

Por meio deste instrumento, ..... (*identificar o Contratado*) declara que está ciente e concorda com as disposições e obrigações previstas no Edital, no Termo de Referência e nos demais anexos a que se refere o *Pregão eletrônico* nº...../20....., bem como que se responsabiliza, sob as penas da Lei, pela veracidade e legitimidade das informações e documentos apresentados durante o processo de contratação.

Local-UF, ..... de ..... de 20.... .

## 15. 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](#).

**PATRICIA FORTUNATO PIMENTEL PINTO**

Área demandante



*Assinou eletronicamente em 23/04/2026 às 17:49:29.*

**CLAUDIO ANDRAOS**

Área demandante



*Assinou eletronicamente em 23/04/2026 às 15:18:04.*

**LUCIANA BORTOLI THOMPSON**

Agente de contratação



*Assinou eletronicamente em 23/04/2026 às 15:04:36.*

## Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Anexo A - TR.pdf (197.46 KB)

## ANEXO A do Termo de Referência

**Tabela 1: Acordo de Níveis de Serviço (ANS)**

| <b>ANS</b> | <b>Ação</b>                             | <b>Descrição do Acordo</b>   | <b>Penalidade</b>  |
|------------|---|--|--|
| I          | Atendimento cancelado pelo profissional | Aceito até 5% por especialidade de cancelamento ao mês por qualquer motivo.                                      | Glosa de 0,5%, calculado sobre a fatura total mensal, a cada cancelamento no mês em questão até o limite de 20% da fatura mensal.                |
| II         | Qualidade de som e imagem               | Avaliação <sup>(*)</sup> menor ou igual a 3 na qualidade de som e imagem da teleconsulta (videoconferência).     | Glosa de 0,5%, calculado sobre a fatura total mensal, quando a média da avaliação for inferior a 4.  |
| III        | Cordialidade no atendimento             | Avaliação <sup>(*)</sup> menor ou igual a 3 na qualidade na cordialidade do profissional durante a teleconsulta. | Glosa de 0,5%, calculado sobre a fatura total mensal, quando a média da avaliação for inferior a 4.  |
| IV         | Central de Atendimento                  | 85% das ligações devem ser atendidas em até 30 (trinta) segundos.  | Atrasos de tratamento de chamados acima de 10% do total no mês, nas diversas situações, ocasionará glosa de 5% sobre o valor mensal do contrato. |
| V          | Profissionais para teleatendimentos     | Agenda e disponibilidade profissional para 100% dos atendimentos.  | Glosa de 0,1% ao dia sobre o valor mensal do contrato, para cada teleconsulta não realizada por falta de agenda.                                 |

<sup>(\*)</sup>A avaliação será com critério de 1 a 5 (1-ruim; 2-regular; 3-bom; 4-ótimo; 5-excelente)