

**EDITAL**

A **FUNDAÇÃO ESTADUAL DE APOIO À SEGURANÇA PÚBLICA – FUNDASEG**, com sede em Curitiba/PR, torna público que realizará licitação nos seguintes termos:

<b>PREGÃO ELETRÔNICO:</b>  <b>01/2026 - GMS 763/2026</b>  <b>TIPO: MENOR PREÇO</b>  <b>SRP</b>	<b>UASG: 974653</b>  Início da sessão / disputa de lances: <b>09 h 00 min do dia 26/06/2026</b>  Será sempre considerado o horário de Brasília (DF) para todas as indicações de tempo constantes neste Edital.
--	---

**1 OBJETO:**

A presente licitação tem por objeto, o Registro de preços com prazo de vigência de 1 (um) ano, prorrogável por igual período, desde que comprovada a vantajosidade, para futura e eventual contratação de empresa especializada para a implantação, gestão e operacionalização de serviços de telessaúde, abrangendo a realização de teleconsultas médicas e atendimentos multiprofissionais na área da saúde, por meio de plataforma digital 100% online, acessível mediante autenticação por login e senha, compatível com os sistemas operacionais Android e iOS, com acesso multiplataforma (dispositivos móveis e Web), incluindo, ainda, a disponibilização, implantação e operacionalização de até 04 (quatro) cabines de teleconsulta, em regime de comodato, conforme especificações do Termo de Referência.

**2 VALOR MÁXIMO DA LICITAÇÃO:**

**2.1** O preço global máximo para o presente procedimento licitatório é de R\$ 11.583.540,00 (onze milhões, quinhentos e oitenta e três mil, quinhentos e quarenta reais).

**3 SISTEMA DO PREGÃO ELETRÔNICO:**

**3.1.** O pregão será realizado por meio do sistema eletrônico de licitações do Portal de Compras do Governo Federal. O endereço eletrônico para recebimento e abertura de propostas é o [www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras).

**3.2.** O edital está disponível na internet, nas páginas do Portal de Compras do Governo Federal [www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras) e [www.administracao.pr.gov.br/compras](http://www.administracao.pr.gov.br/compras).

**3.3.** Os trabalhos serão conduzidos pelo(a) Pregoeiro(a), designado(a) pela Portaria FUNDASEG nº 004/2025.

- **E-mail:** [licitacao@fundaseg.com.br](mailto:licitacao@fundaseg.com.br)
- **Endereço:** Av. João Gualberto, 1259, Cj. 401, Alto da Glória, Curitiba/Paraná – CEP 80.030-001
- **O atendimento será feito no horário das 08h30min às 12 h e das 13h30min às 18 h.**

**4 ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÕES E RECURSOS:****4.1 ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES:**

Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar edital de licitação por irregularidade na aplicação da Lei Federal n.º 14.133, de 2021, ou para solicitar esclarecimentos e providências sobre os seus termos, devendo protocolar o pedido, no prazo de até 3 (três) dias úteis antes da data de abertura do certame, em campo específico no sítio eletrônico [www.administracao.pr.gov.br/compras](http://www.administracao.pr.gov.br/compras) ou via No curso da licitação, os autos do processo licitatório estarão à disposição dos interessados no sistema E-Protocolo no site <https://www.e-protocolo.pr.gov.br>, devendo os interessados apresentarem requisição de acesso ao protocolo via sistema. e-mail, pelo endereço eletrônico I pelo qual serão respondidos os esclarecimentos solicitados, no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

**4.2 RECURSOS E CONTRARRAZÕES:**

As razões de recurso e as contra razões poderão ser enviadas exclusivamente por meio eletrônico, observando as regras dispostas no item 9 das Condições Gerais deste Edital;

**4.3 DISPONIBILIDADE DOS AUTOS:**

No curso da licitação, os autos do processo licitatório estarão à disposição dos interessados no sistema E-Protocolo no site <https://www.e-protocolo.pr.gov.br>, devendo os interessados apresentarem requisição de acesso ao protocolo via sistema.

**5 CONDIÇÕES DA LICITAÇÃO:**

**5.1** A licitação e a contratação dela decorrente são reguladas pelas condições específicas e gerais do pregão e pelo disposto nos demais anexos do edital.

**5.2** É vedada a participação do órgão ou entidade em outra ata de registro de preços com o mesmo objeto no prazo de validade da ata decorrente da presente licitação, salvo na ocorrência de ata que tenha registrado quantitativo inferior ao máximo previsto neste edital.

**5.3** A licitação será regida pela Lei Federal n.º 14.133, pela Lei Complementar Federal n.º 123, de 2006, Regulamento Interno de Licitações e Contratos da FUNDASEG, bem como as suas devidas alterações, e demais leis estaduais e federais e decretos pertinentes ao objeto da licitação, bem como as suas devidas alterações.

## **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO PREGÃO ELETRÔNICO**

**1 CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DE PREÇOS: PREÇO MÁXIMO**

Encerrada a fase de lances, após a negociação, serão desclassificadas as propostas que permanecerem acima dos valores unitários máximos e totais máximos fixados neste Edital.

**2 CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS:**

**2.1.** Na fase de disputa, o critério de aceitabilidade de preços no sistema de compras eletrônicas é o valor total unitário do lote (soma dos valores unitários), fixado no Termo de Referência (Anexo I deste Edital).

**2.1.1.** Os valores que permanecerem acima do(s) valor(es) unitário(s) máximo(s) e total(is) máximo(s) fixado(s) no Termo de Referência (Anexo I deste Edital) serão desclassificados.

**2.2.** O julgamento das propostas será realizado de acordo com critério de MENOR PREÇO.

**2.3.** Encerrada a fase de lances, após a negociação, as propostas que permanecerem acima do(s) valor(es) unitário(s) máximo(s) e total(is) máximo(s) fixado(s) no Termo de Referência (Anexo I deste Edital) serão desclassificadas.

**3 PRAZO MÍNIMO DE VALIDADE DAS PROPOSTAS:**

O prazo de validade das propostas, que deverá constar no Descritivo das Propostas de Preços (Anexo III), não poderá ser inferior ao fixado neste edital.

**4 VIGÊNCIA:**

**4.1** O contrato terá vigência pelo prazo de 12 (doze) meses, observada a disciplina do art. 106 da Lei nº 14.133/2021.

**4.1.1** O prazo de vigência poderá ser prorrogado nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

**5 PROPOSTA PARCIAL:**

**5.1.** Não será permitido ao licitante oferecer proposta parcial.

**6 GARANTIA DE EXECUÇÃO:**

**6.1.** Será exigida garantia da execução do Contrato, na forma da cláusula 13 da Minuta de Contrato (Anexo VIII).

**7 RESERVA DE LOTES PARA ME E EPP:**

Em razão da natureza indivisível do objeto, não se mostra viável o parcelamento da contratação, o que, por conseguinte, inviabiliza a formação de lote com cota reservada. Assim, não se aplica, no presente caso, o tratamento diferenciado previsto para microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP), nos termos da Lei Complementar nº 123/2006.

**8 CONSÓRCIO:**

**8.1** Não será permitida a participação de empresas em regime de consórcio, conforme justificativa técnica e econômica constante do procedimento administrativo.

**9 ANEXOS:**

- Anexo I – Termo de Referência;
- Anexo I.I – Instrumento de Medição de Resultado - IMR;
- Anexo I.II – Prova de Conceito;
- Anexo I.III – Glossário Técnico-Conceitual.
- Anexo II – Documentos de habilitação;
- Anexo III – Modelo de descritivo da proposta de preços;
- Anexo IV – Modelo de procuração;
- Anexo V – Modelo de declaração;
- Anexo VI – Locais de instalação das Cabines;
- Anexo VII – Minuta da Ata de Registro de Preços;
- Anexo VIII – Minuta de Contrato;
- Anexo VIII.I – Instrumento de Medição de Resultado - IMR.
- Anexo IX – Modelo de Declaração de enquadramento ME/EPP;
- Anexo X – Declaração LGPD;
- Anexo XI – Prova de Conceito.

## **CONDIÇÕES GERAIS DO PREGÃO ELETRÔNICO**

**1 A REALIZAÇÃO DO PREGÃO**

**1.1** O pregão será realizado por meio eletrônico, no sistema de compras eletrônicas do Portal de Compras do Governo Federal, na página [www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras).

**1.2** O pregão será conduzido por servidor(a) público(a) denominado(a) Pregoeiro(a), mediante a inserção e o monitoramento de dados gerados ou transferidos para o sistema de compras eletrônicas adotado pela Administração estadual [www.administração.pr.gov.br/compras](http://www.administração.pr.gov.br/compras).

**1.3** O(a) pregoeiro(a) exercerá as atribuições previstas em Lei.

**1.4** Para acesso ao sistema de compras eletrônicas, os interessados deverão se credenciar e obter chave de identificação e senha pessoal do sistema de compras eletrônicas adotado pela Administração estadual <https://www.gov.br/compras/pt-br>, conforme instruções que podem ser obtidas na página <https://www.gov.br/compras/pt-br> ou, ainda, por meio dos telefones descritos no site para Capitais e Regiões Metropolitanas e para demais localidades (suporte técnico).

**1.4.1** O credenciamento do interessado e de seu representante junto ao sistema de compras eletrônicas adotado pela Administração estadual [www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras), implica a sua responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de capacidade para a realização das transações inerentes ao Pregão eletrônico.

**1.5** Cabe ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

**2 EXIGÊNCIAS PARA PARTICIPAÇÃO**

**2.1** Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação e que apresentem os documentos exigidos para habilitação.

**2.2** Os interessados em participar do pregão devem dispor de chave de identificação e senha pessoal do sistema de compras eletrônicas, nos termos do Item 1 - Das Condições Gerais do Pregão Eletrônico.

**2.3** Não poderão participar desta licitação pessoas físicas ou jurídicas que:

**2.3.1** tenham sido declaradas inidôneas no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, em qualquer esfera da Administração Pública;

**2.3.2** constituíram as pessoas jurídicas que foram apenadas conforme item 2.3.1, enquanto perdurarem as causas das penalidades, independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurarem como sócios;

**2.3.3** tenham sócios comuns com as pessoas jurídicas referidas no item 2.3.2;

**2.3.4** não funcionem no País, se encontrem sob falência, dissolução ou liquidação, bem como as pessoas físicas sob insolvência;

**2.3.5** mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

**2.3.6** o servidor ou dirigente de órgão ou entidade estadual, bem como a empresa da qual figurem como sócios, dirigentes ou da qual participem indiretamente.

**2.3.6.1** Considera-se participação indireta a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista.

**2.3.7** As pessoas físicas e jurídicas de que trata o art. 14 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021.

**2.4** A participação nesta licitação implica aceitação das condições estabelecidas no edital e na legislação aplicável.

**2.5** Além destas condições gerais, deverão ser obedecidas as exigências específicas de participação fixadas no edital.

**2.6** O(a) pregoeiro(a) verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação.

### **3 RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇO E DAS PROPOSTAS TÉCNICAS**

**3.1** Antes de postar a proposta comercial em formulário eletrônico, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema de compras eletrônicas:

**3.1.1** o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação e demais condições previstas no edital;

**3.1.2** a sua condição de microempresa, de empresa de pequeno porte ou de microempreendedor individual para usufruir dos benefícios da Lei Complementar Federal n.º 123, de 2006.

**3.2** A proposta de preço inicial deverá ser enviada por meio de formulário eletrônico no sistema de compras eletrônicas observados o prazo e os critérios de disputa estabelecidos neste edital.

**3.2.1** A proposta registrada poderá ser alterada ou desistida até a data e hora definida no edital. Após o prazo previsto para acolhimento das propostas, o sistema eletrônico não aceitará inclusão, alteração ou desistência da(s) proposta(s).

**3.3** Nos termos do Convênio ICMS n.º 26/2003- CONFAZ, quando se tratar de operação interna, os licitantes beneficiados com a respectiva isenção fiscal devem apresentar as suas propostas e lances de preços com o valor líquido, ou seja, sem a carga tributária do ICMS.

**3.3.1** Os estabelecimentos enquadrados no Regime Fiscal do Simples Nacional não estão abrangidos pelo disposto no item 3.3, devendo apresentar proposta de preços com a carga tributária completa.

**3.4.** O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo(a) pregoeiro(a), sendo que somente estas participarão da fase de lances.

**3.5** O(a) Pregoeiro(a) verificará as propostas apresentadas, inclusive quanto à exequibilidade, e desclassificará aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

### **4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

**4.1** O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:



**4.1.1** Valor unitário e total do item;

**4.1.2** Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência, de forma que permita a verificação de conformidade com as exigências contidas nesse documento.

**4.2** Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o Contratado.

**4.3** Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços.

**4.3.1** o contratado deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, respeitado o disposto no art. 130 da Lei Federal n.º 14.133, de 2022.

**4.3.2** Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 124 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021.

**4.4.** A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

**4.4.1.** Cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;

**4.4.2.** Cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.

**4.5** Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

**4.6** O prazo de validade da proposta não será inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação.

**4.7.** Se o regime tributário da empresa implicar recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem 4.4.

**4.8.** Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

**4.9.** A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

**4.10** As ofertas de propostas dos licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos neste Edital.

## **5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

**5.1** A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

**5.2** O(a) Pregoeiro(a) verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

**5.2.1.** Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

**5.2.2.** A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

**5.2.3.** A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

**5.3** O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

**5.4** O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o(a) pregoeiro(a) e os licitantes.

**5.5** Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

**5.5.1** O lance deverá ser ofertado de acordo com o critério de disputa fixado no item 2 Das Condições Específicas deste Edital.

**5.6** Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

**5.7** O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

**5.8** O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, deverá ser R\$ 0,01 (um centavo).

**5.9** Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

**5.10** A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

**5.11** A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados neste período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

**5.12** Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

**5.13** Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o(a) pregoeiro(a), assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

**5.14** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

**5.15** Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado (ou maior desconto), vedada a identificação do licitante.

**5.16** No caso de desconexão com o(a) Pregoeiro(a), no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances..

**5.17** Quando a desconexão do sistema eletrônico para o(a) pregoeiro(a) persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas, no mínimo, vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo(a) Pregoeiro(a) aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

**5.18** O Critério de julgamento adotado será o de Menor Preço, conforme definido neste Edital e seus anexos.

**5.19** Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

**5.20** Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

**5.21** Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei n.º 14.133, de 2021.

**5.22** Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.

**5.23** Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o(a) pregoeiro(a) deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

**5.23.1** A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

**5.23.2** O(a) pregoeiro(a) solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 2 (dois) dias, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

**5.23.3** É facultado ao(a) Pregoeiro(a) prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo previsto no item 5.23.2.

**5.24** Após a negociação do preço, o(a) Pregoeiro(a) iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## **6. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.**

**6.1** Encerrada a etapa de negociação, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no art. 49, XIV e art. 21, XV do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da FUNDASEG.

**6.2** Será desclassificada a proposta, ou o lance vencedor, que apresentar preço final superior ao(s) preço(s) máximo(s) fixado(s), desconto menor do que o mínimo exigido ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

**6.2.1** Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

**6.2.2.** A análise da exequibilidade da proposta de preços deverá ser realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final, conforme anexo deste Edital.

**6.2.3.** A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, no prazo de 02 (dois) dias úteis, contado da solicitação do(a) Pregoeiro(a), com os respectivos valores readequados ao lance vencedor, e será analisada pelo(a) Pregoeiro(a) no momento da aceitação do lance vencedor.

**6.2.4.** A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem as exigências legais.

**6.2.5** Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

**6.3** Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso de necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta, observados os requisitos de conformidade das propostas e os critérios de aceitabilidade e vantajosidade previstos neste Regulamento.

**6.4** O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 02 (dois) dias úteis, sob pena de não aceitação da proposta.

**6.4.1** Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado.

**6.5** Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados.

**6.6** O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação às parcelas de serviços envolvidas na contratação;

**6.7** Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo(a) Pregoeiro(a), desde que não haja majoração do preço.

**6.7.1** O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

**6.7.2** Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

**6.8** Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

**6.9** Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

**6.10** Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

**6.11** O(a) Pregoeiro(a) poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 02 (dois) dias úteis, sob pena de não aceitação da proposta.

**6.11.1** É facultado ao(a) Pregoeiro(a) prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

**6.11.2** Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo(a) Pregoeiro(a), destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico.

**6.12** Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

**6.13** Havendo necessidade, o(a) Pregoeiro(a) suspenderá a sessão, informando no chat a nova data e horário para a sua continuidade.

**6.14** O(a) Pregoeiro(a) poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

**6.14.1** Também nas hipóteses em que o(a) Pregoeiro(a) não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

**6.14.2** A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

**6.15** Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o(a) Pregoeiro(a) verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

## **7. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

**7.1** Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio de sistema ou correio eletrônico, a proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço final proposto (conforme modelo do Anexo III) e os documentos de habilitação (conforme Anexo II), até a data e o horário estabelecidos pelo pregoeiro.

**7.2** O envio da proposta ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

**7.3** Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem no sistema de registro cadastral unificado disponível no do Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Estado do Paraná, desde que os referidos documentos estejam atualizados, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

**7.4** As Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Microempreendedores Individuais deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da Lei Complementar Federal n.º 123, de 2006.

**7.5** Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão Eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.



**7.6** Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema.

**7.7** Não será estabelecida, nesta etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

**7.8** Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do(a) Pregoeiro(a) e para acesso público após o encerramento do envio de lances fechados.

## **8. DESCRITIVO DA PROPOSTA**

**8.1** A proposta deverá ser formulada de acordo com o valor final da disputa, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, assinada por meio eletrônico com uso de certificação digital ICP-Brasil, pelo representante legal do licitante (ou seu procurador devidamente qualificado) e deverá conter, de acordo com o modelo definido neste edital, a identificação da licitação, o CNPJ e o nome empresarial completo do licitante, a descrição do produto/serviço oferecido para cada item e/ou lote da licitação; o valor global, os preços unitários e globais por item e/ou lote, cotados em moeda corrente nacional; e o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior ao estabelecido no edital.

**8.1.1** A proposta definitiva deverá observar os preços unitários máximos da planilha de composição de preços fixada pelo edital e seus anexos, sob pena de desclassificação, inclusive quando o(s) lote(s) reunir(em) itens diversos.

**8.1.2** As empresas beneficiárias do disposto no Convênio ICMS n.º 26/2003 – CONFAZ (item 3.3 do Edital) deverão, de forma expressa e obrigatoriamente, indicar em sua proposta o preço onerado e o preço desonerado (o qual deve ser igual ou menor ao preço do arrematante), discriminando o percentual de desconto relacionado à isenção fiscal.

**8.1.2.1.** Para o licitante abrangido pelo benefício de que trata o item 3.3 do Edital, e que participar da licitação com o preço desonerado do ICMS (preço líquido), a soma do preço proposto (preço líquido) com o valor do respectivo imposto não pode ultrapassar o valor máximo estabelecido no edital. Caso esta soma ultrapasse o máximo previsto no edital, o(a) Pregoeiro(a) desclassificará a proposta.

**8.1.3.** Constatado erro de cálculo em qualquer operação, o(a) pregoeiro(a) poderá efetuar diligência visando sanar o erro ou falha, desde que não alterem a substância da proposta, do documento e sua validade jurídica.

**8.1.4.** Os preços deverão ser cotados em reais, com até duas casas decimais após a vírgula. Serão desconsiderados os valores depois da segunda casa decimal após a vírgula.

**8.2** Nos termos do §1º do art. 63 da Lei Federal n.º 14.133/2021, o licitante deverá declarar, sob pena de desclassificação, que sua proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas, conforme Anexo III.

## **9. OS RECURSOS**

**9.1** Qualquer licitante poderá, em campo próprio do sistema de compras eletrônicas, manifestar de forma imediata e motivada a intenção de recorrer, sob pena de preclusão, em relação às fases de julgamento e habilitação, possuindo o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação das razões recursais após a formalização do término da etapa que antecede a adjudicação.

**9.1.1** As razões recursais devem ser apresentadas exclusivamente por meio eletrônico e com uso de certificação digital ICP-Brasil.

**9.1.2** Os demais licitantes ficarão desde logo intimados para apresentar contrarrazões ao recurso no prazo de 3 (três) dias úteis contados do término do prazo de apresentação das razões do recorrente, exclusivamente por meio eletrônico e assinadas com uso de certificação digital ICP-Brasil.

**9.2** A não apresentação das razões recursais no prazo fixado implicará a decadência do direito de recorrer.

**9.3** As razões e as contrarrazões de recurso que não forem apresentadas conforme o disposto nos itens anteriores, ou subscritas por representante não habilitado ou não credenciado para responder pelo licitante, não serão conhecidas pelo(a) Pregoeiro(a).

**9.4** No curso da licitação, os autos do processo licitatório estarão à disposição dos interessados no sistema próprio do Portal da Transparência Eletrônico do Paraná (<http://www.transparencia.pr.gov.br/pte/acesso-a-informacao>), através do Sistema de Informação ao Cidadão.

**9.5** O acolhimento do recurso implicará invalidação apenas de ato insuscetível de aproveitamento.

## **10. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

**10.1** Examinada a aceitabilidade da proposta, a regularidade e a habilitação do licitante vencedor, bem como a análise técnica referente às amostras, quando exigidas, o procedimento licitatório será encaminhado pelo(a) Pregoeiro(a) à autoridade máxima para adjudicação e homologação.

**10.2** Será permitida a adjudicação e a homologação parcial do procedimento licitatório, quando o seu objeto possuir mais de um lote.

## **11 ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

**11.1** Homologada a licitação pela autoridade competente, a FUNDASEG convocará o(s) adjudicatário(s) para assinar a Ata de Registro de Preços, por meio eletrônico com uso de certificação digital ICP-Brasil, pelo representante legal do licitante (ou seu procurador devidamente qualificado), no prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogável uma vez, pelo mesmo prazo, desde que ocorra motivo justificado aceito pela Administração.

**11.1.1** O não atendimento à convocação, a recusa ou o silêncio do adjudicatário convocado para assinatura da Ata de Registro de Preços, implicará desclassificação do certame, sem prejuízo das sanções previstas em lei e no item 13 deste Edital.

**11.2** Será incluído na Ata de Registro de Preços, na forma de anexo, o registro dos licitantes que aceitarem cotar os bens com os preços iguais aos do licitante vencedor, na sequência da classificação do certame, com objetivo da formação de cadastro reserva no caso de impossibilidade de atendimento pelo primeiro colocado da ata, observadas as condições previstas neste Edital e as disposições relativas ao Sistema de Registro de Preços constantes dos arts. 30 a 35 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da FUNDASEG.

**11.2.1** Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar assinar a ata de registro de preços, a FUNDASEG poderá convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assinatura da ata nas condições por eles ofertadas, desde que os valores sejam compatíveis com o orçamento estimado da contratação e observadas as disposições relativas ao Sistema de Registro de Preços previstas neste Regulamento.

**11.3** O prazo de vigência da ata de registro de preços, contado a partir da publicação do extrato da ata no Portal Nacional de Contratações Públicas, será de 1 (um) ano, e poderá ser prorrogado, por igual período, desde que comprovado que as condições e o preço permanecem vantajosos.

**11.4** Os licitantes reconhecem, desde já, que a assinatura da Ata de Registro de Preços, do(s) Contrato(s), ou retirada(s) da(s) nota(s) de empenho emitidas (ou documento equivalente), representam compromisso entre as partes, submetendo-as ao cumprimento do objeto licitado, nos prazos e condições constantes neste Edital e na legislação vigente.

**11.5** Nos termos do art. 86 da Lei nº 14.133/2021, fica vedada a adesão à ata de registro de preços por órgãos ou entidades não participantes.

**11.6** Para a assinatura da Ata de Registro de Preços, o vencedor do certame deverá estar credenciado no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná – CAUFPR, e apresentar comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo adjudicatário durante a vigência da Ata de Registro de Preços e do contrato.

**11.7** A FUNDASEG poderá revisar os preços registrados, mediante comprovação e justificativa, bem como proceder à atualização desses preços, observadas as disposições aplicáveis ao Sistema de Registro de Preços previstas neste Regulamento e na legislação vigente.

**11.7.1** A revisão e a atualização dos preços registrados na Ata depende de autorização da autoridade competente, devendo o órgão gerenciador promover as respectivas modificações, compondo novo quadro de preços registrados e disponibilizando-os no site oficial.

**11.7.2** A atualização dos preços registrados será feita a partir da aplicação do índice IPCA, tendo por termo inicial a data da apresentação da proposta e desde que decorrido 1 (um) ano desse marco temporal. Para as atualizações subsequentes à primeira, o termo inicial é contado do término do prazo inicial que motivou a primeira atualização.

**11.7.2.1** O reajuste dos preços depende de pedido do fornecedor do item registrado, que deve ser protocolado até trinta dias antes do fim do período acima enunciado.

**11.7.2.2** O transcurso do período citado no item 11.7.2 sem o requerimento do fornecedor implica preclusão.

## **12. CONTRATO, RECEBIMENTO E PAGAMENTO**

**12.1** O adjudicatário será notificado para assinar o contrato no prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogável a critério do órgão ou entidade contratante, sob pena de decair do direito à contratação e incidir nas penalidades previstas neste edital.

**12.1.1** Caso seja exigida garantia de execução contratual e o contratado opte pelo seguro-garantia como modalidade de garantia a ser prestada, o prazo indicado no item 12.1 será de, no mínimo, 01 (um) mês, conforme § 3º do art. 96 da Lei Federal n.º 14.133/2021.

**12.2** Para a assinatura do contrato, o adjudicatário deverá estar credenciado no Cadastro Unificado de Fornecedores do Sistema de Gestão de Materiais, Obras e Serviços – GMS, para a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

**12.3** Antes da assinatura do contrato, a Administração realizará consulta ao Cadastro Informativo Estadual – Cadin Estadual, haja vista a vedação contida no art. 3º, inc. I, da Lei Estadual n.º 18.466, de 2015.

**12.4** Os pagamentos ficarão condicionados à prévia informação pelo credor dos dados da conta corrente junto à instituição financeira contratada pelo Estado, conforme o disposto no Decreto Estadual n.º 4.505, de 2016, ressalvadas as exceções previstas na mesma norma.

**12.5** Se o adjudicatário não apresentar as comprovações dos itens 12.2 e 12.4 ou se recusar a assinar o contrato ou retirar a nota de empenho, a FUNDASEG poderá revogar a licitação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Lei Federal n.º 14.133/2021 e neste Regulamento, ou ainda convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato nas condições ofertadas pelo licitante vencedor, observadas as disposições deste Regulamento e da legislação aplicável.

**12.5.1** A recusa injustificada do adjudicatário ou a justificativa não aceita pela Administração, implicará a instauração de procedimento administrativo autônomo para eventual aplicação de sanções administrativas.

**12.5.2** Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação nos termos do item 12.5, a Administração Pública poderá convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato nas condições ofertadas por estes, desde que o valor seja igual ou inferior ao orçamento estimado para a contratação, inclusive quanto aos preços atualizados, nos termos do instrumento convocatório.

**12.6** A entrega, o recebimento do objeto da licitação e os pagamentos serão efetuados no local, nos prazos e na forma estabelecida nos anexos deste edital.

**12.7** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que o Contratado não tenha concorrido para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

**12.8** Antes de cada pagamento, a Contratante deverá realizar consulta no Portal Nacional de Contratações Públicas e no Sistema de Gestão de Materiais, Obras e Serviço - GMS para verificar a manutenção das condições de habilitação definidas neste edital.

### **13 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**13.1.** O licitante e o contratado que incorram em infrações sujeitam-se às sanções administrativas previstas no art. 156 da Lei Federal nº 14.133/2021, neste Regulamento e na legislação aplicável, sem prejuízo de eventuais implicações penais previstas no Capítulo II-B do Título XI do Código Penal.

**13.2.** A multa não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento), nem superior a 30% (trinta por cento) sobre o valor total do lote ou do contrato, observada a natureza e a gravidade da infração, os danos causados à Administração, a vantagem auferida e os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

**13.3.** O cálculo da multa será devidamente motivado e considerará as circunstâncias do caso concreto, a gravidade da infração, a extensão do dano e a reincidência.

**13.4.** A multa poderá ser descontada de pagamentos eventualmente devidos pela FUNDASEG à contratada, inclusive decorrentes de outros contratos, observada a legislação aplicável.

**13.4.1.** A retenção de pagamento de outros contratos, pela Administração Pública, no período compreendido entre a decisão final que impôs a multa e seu adimplemento, suspende a fluência de prazo para a Administração, não importando em mora, nem gera compensação financeira.

**13.5.** Multa de mora diária de até 0,3% (três décimos por cento), calculada sobre o valor global do contrato ou da parcela em atraso, até o 30º (trigésimo) dia de atraso na entrega; a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia, a multa de mora será convertida em compensatória, aplicando-se, no mais, o disposto nos itens acima.

**13.6** O procedimento para aplicação das sanções observará a Lei Federal nº 14.133/2021, o presente Regulamento e os princípios do contraditório e da ampla defesa.

**13.7** Nos casos não previstos no instrumento convocatório, inclusive sobre o procedimento de aplicação das sanções administrativas, deverão ser observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

**13.8** Sem prejuízo das sanções previstas nos itens anteriores, a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira, na participação da presente licitação e nos contratos ou vínculos derivados, também se dará na forma prevista na Lei Federal nº 12.846, de 2013, e regulamento no âmbito do Estado do Paraná.

**13.9** Quaisquer penalidades aplicadas serão transcritas no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná (CFPR).

### **14 DISPOSIÇÕES GERAIS**

**14.1** Todas as referências de tempo deste edital correspondem ao horário de Brasília-DF.

**14.2** Ocorrendo decretação de feriado ou outro fato superveniente que impeça a realização da sessão pública de abertura das propostas na data designada no edital, ela será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário, independentemente de nova comunicação.

**14.3** É facultado ao(a) pregoeiro(a) a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

**14.4** O licitante é responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, resultante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo(a) pregoeiro(a) ou pelo sistema, ainda que ocorra a sua desconexão.

**14.5** A não apresentação de qualquer documento ou a apresentação com prazo de validade expirado implicará desclassificação ou inabilitação do licitante.

**14.6** Os documentos que não mencionarem o prazo de validade serão considerados válidos por 90 (noventa) dias da data da emissão, salvo disposição contrária de Lei a respeito.

Av. João Gualberto, 1259 cj 401

CEP: 80.030-001

contato@fundaseg.com.br

www.fundaseg.com.br



**14.7** Os licitantes encaminharão os documentos exigidos nesta licitação exclusivamente por meio do sistema de que trata o item 1.1 das Condições Gerais do Pregão Eletrônico. O(a) pregoeiro(a), se julgar necessário, verificará a autenticidade e a veracidade do documento.

**14.8** O(a) pregoeiro(a) poderá, no interesse público, relevar faltas meramente formais que não comprometam a lisura e o real conteúdo da proposta, podendo promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do procedimento licitatório, inclusive solicitar pareceres.

**14.9** A realização da licitação não implica necessariamente a contratação total ou parcial do montante previsto, porquanto estimado, podendo a autoridade competente, inclusive, revogá-la, total ou parcialmente, por fatos supervenientes, de interesse público, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação do interessado, mediante manifestação escrita e fundamentada, assegurado o contraditório e a ampla defesa, conforme dispõe o art. 71 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021.

**14.10** O foro é o da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba – Foro Central de Curitiba, no qual serão dirimidas todas as questões não resolvidas na esfera administrativa.

Curitiba, datado eletronicamente

**Camille Esther Ioris Sperança**

Diretoria Administrativa-Financeira

Fundação de Apoio à Segurança Pública - FUNDASEG

**ANEXO I**

**TERMO DE REFERÊNCIA – DAS.001/2026**

**1. OBJETO**

- 1.1. Contratação de empresa especializada para a implantação, gestão e operacionalização de serviços de telessaúde, abrangendo a realização de teleconsultas médicas e atendimentos multiprofissionais na área da saúde, por meio de plataforma digital 100% online, acessível mediante autenticação por login e senha, compatível com os sistemas operacionais Android e iOS, com acesso multiplataforma (dispositivos móveis e Web), incluindo, ainda, a disponibilização, implantação e operacionalização de até 04 (quatro) cabines de teleconsulta, em regime de comodato.

Quantitativo Estimado							
ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTDE (MÊS)	QTDE (12 MESES)	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
01	0605.115405 Teleconsultas Médicas - Pronto Atendimento Digital (PAD) DIURNO/ NOTURNO	consultas	4.750	57.000	R\$ 69,45	R\$ 329.887,50	R\$ 3.958.650,00
02	0605.115406 Teleconsultas com Médicos Especialistas	consultas	3.800	45.600	R\$ 144,35	R\$ 548.530,00	R\$ 6.582.360,00
03	0605.115407 Teleconsultas Multiprofissionais de Saúde	consultas	950	11.400	R\$ 91,45	R\$ 86.877,50	R\$ 1.042.530,00
<b>TOTAL DO LOTE MENSAL</b>						<b>R\$ 965.295,00</b>	
<b>TOTAL DO LOTE ANUAL</b>						<b>R\$ 11.583.540,00</b>	

- 1.1.1. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens estão discriminados na tabela acima.  
1.1.2. A presente contratação adotará o regime de execução de Empreitada por Preço Unitário.  
1.1.3. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, por interesse das partes, nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

**1.2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

- Contratação de empresa especializada para a implantação, gestão e operacionalização de serviços de telessaúde, destinados à realização de teleconsultas médicas e atendimentos por multiprofissionais de saúde, por meio de plataforma digital acessível via desktop e dispositivos móveis, contemplando prontuário eletrônico integrado, emissão de receituários e atestados digitais, bem como a disponibilização de cabines devidamente equipadas para teleatendimento, em conformidade com a legislação vigente, visando ao atendimento das demandas eletivas e de urgência da Secretaria de Estado da Segurança Pública do Paraná.
- A CONTRATADA deverá cumprir integralmente todas as obrigações previstas no Edital, em seus anexos e em sua proposta, assumindo, de forma exclusiva, os riscos e as despesas necessários à adequada e perfeita execução do objeto contratual.
- A CONTRATADA deverá disponibilizar plataforma de teleconsulta 100% online, acessível mediante autenticação por login e senha, com funcionamento obrigatório em ambiente web, compatível com uso em qualquer dispositivo, incluindo desktops, smartphones e tablets, nos sistemas operacionais Android e iOS.
- A prestação dos serviços eletivos de teleconsulta, nas especialidades médicas e multiprofissionais de saúde, deverá ser garantida no horário das 08h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira, mediante agendamento prévio, podendo, a critério da CONTRATADA, ser estendida para o período noturno e para o horário das 08h00 às 12h00 aos sábados. O prazo máximo entre a solicitação de agendamento e a disponibilização da primeira data para consulta não deverá exceder 7 (sete) dias úteis.

Av. João Gualberto, 1259 cj 401

CEP: 80.030-001

contato@fundaseg.com.br

www.fundaseg.com.br

- Regulação de acesso às tele-especialidades: Os atendimentos nas tele-especialidades médicas deverão ser precedidos, preferencialmente, por avaliação inicial realizada por médico de família, a quem competirá a análise clínica inicial, a definição da necessidade de encaminhamento e o direcionamento do paciente à especialidade médica mais adequada. A medida tem por finalidade organizar o fluxo assistencial, evitar encaminhamentos desnecessários, ampliar a resolutividade no primeiro atendimento e otimizar a utilização dos recursos disponíveis, fortalecendo a coordenação e a continuidade do cuidado no âmbito da telemedicina.
- A operacionalização das tele-especialidades médicas e dos atendimentos multiprofissionais de saúde deverá ocorrer em plataforma única e integrada, assegurando que o histórico clínico gerado no Pronto Atendimento Digital seja integralmente acessível aos profissionais especialistas, de modo a garantir a continuidade assistencial e a qualidade do cuidado prestado.
- A CONTRATADA deverá assegurar a cobertura integral (100%) das especialidades médicas abaixo relacionadas:
  - Anestesiologia
  - Clínica Médica
  - Cardiologia
  - Coloproctologia
  - Dermatologia/Alergologia
  - Endocrinologia
  - Gastroenterologia Clínica
  - Ginecologia
  - Hematologia
  - Infectologia
  - Oftalmologia
  - Oncologia
  - Ortopedia
  - Medicina da Família
  - Neurologia
  - Nefrologia
  - Otorrinolaringologia
  - Pediatria Eletiva
  - Pneumologia
  - Psiquiatria (adulto, infantil e adolescente)
  - Reumatologia
  - Urologia

Obs: Os atendimentos das especialidades médicas serão regulados por meio de protocolo próprio da Fundação, em conformidade com os fluxos assistenciais e os critérios de regulação definidos pela CONTRATANTE.

- Das 08 (oito) especialidades multiprofissionais de saúde abaixo relacionadas, a CONTRATADA deverá assegurar a cobertura mínima de 50% (cinquenta por cento).
  - Educador Físico
  - Fisioterapia
  - Fonoaudiologia
  - Nutrição\*
  - Odontologia
  - Psicologia\*
  - Serviço Social
  - Terapeuta Ocupacional

Obs.: \*Especialidades de caráter obrigatório: Psicologia e Nutrição. A inclusão da especialidade de Psicologia justifica-se pelo aumento expressivo da demanda por atendimentos em saúde mental no período pós-pandêmico, estimado em aproximadamente 80%, especialmente entre profissionais da segurança pública. A especialidade de Nutrição é incluída em razão de seu papel estratégico no apoio a programas de

saúde ocupacional, promoção de qualidade de vida e prevenção de agravos crônicos. A definição das especialidades obrigatórias observa critérios de relevância assistencial, demanda epidemiológica e aderência ao perfil da população atendida.

Os atendimentos de telepsicologia deverão observar protocolos assistenciais específicos estabelecidos pela CONTRATANTE, em conformidade com as diretrizes institucionais, fluxos de regulação e normativas profissionais aplicáveis.

- Para a prestação de serviços de urgência, na modalidade de Pronto Atendimento Digital, adulto e pediátrico, deverá ser assegurado atendimento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive em finais de semana e feriados, ao longo de todo o ano.
- O serviço deverá consistir na disponibilização de estrutura de atendimento médico para casos agudos de baixa complexidade, garantindo assistência imediata ao público adulto e pediátrico, assegurando que o primeiro contato do beneficiário ocorra diretamente com profissional médico devidamente habilitado, vedada a realização de triagem prévia por inteligência artificial ou por profissional não médico, com vistas à segurança clínica e à redução do tempo de resposta.
- Agendamento no Pronto Atendimento Digital: A plataforma de teleconsultas deverá permitir o agendamento de consultas no modelo de Pronto Atendimento Digital (PAD) para o mesmo dia, possibilitando ao usuário a reserva prévia de horário dentro da própria data da solicitação. A funcionalidade visa conferir maior previsibilidade e organização ao usuário, sem prejuízo da agilidade inerente aos serviços de pronto atendimento, bem como otimizar o fluxo de atendimentos realizados pela plataforma.
- A CONTRATADA deverá prover toda a infraestrutura necessária à adequada execução dos serviços, assegurando a alta disponibilidade da plataforma e a realização de rotinas de backup dos dados. Tais procedimentos deverão observar integralmente as normas técnicas do Conselho Federal de Medicina (CFM) relativas à guarda, ao manuseio, à transmissão de dados, à confidencialidade, à privacidade e ao sigilo profissional, bem como estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Os serviços deverão ser executados por meio de metodologias interativas de comunicação audiovisual e de dados, contemplando a gestão de serviços diagnósticos, o uso de ferramentas informatizadas e a adoção de metodologias de gerenciamento voltadas à melhoria contínua da qualidade e da agilidade no atendimento, bem como à padronização de práticas e condutas assistenciais. Deverão, ainda, observar os critérios estabelecidos para certificação de sistemas de informação em saúde, em conformidade com a Resolução CFM nº 2.314, de 20 de abril de 2022, e com as disposições da Lei nº 14.510, de 27 de dezembro de 2022.
- A plataforma de teleconsulta deverá dispor de funcionalidades para gestão, monitoramento e emissão de relatórios gerenciais destinados aos gestores, fiscais, profissionais civis e militares e auditores da FUNDASEG, devendo contemplar, no mínimo, os seguintes dados e indicadores: número de consultas por especialidade; tempo médio de atendimento; número de atendimentos realizados no Pronto Atendimento Digital; tempo médio de espera para atendimentos de urgência; quantitativo de atendimentos por período; número de retornos; tempo médio entre a solicitação e a realização da consulta; perfil dos usuários atendidos; quantitativo de encaminhamentos para atendimento presencial, realização de exames ou internações; número de atestados emitidos; índice de resolutividade dos atendimentos; e indicadores de satisfação dos usuários (NPS).
- Infraestrutura tecnológica e qualidade de conectividade: A prestação dos serviços de teleconsulta deverá ocorrer em infraestrutura tecnológica que assegure conectividade estável, segura e de alta disponibilidade, bem como recursos audiovisuais (áudio e vídeo) com qualidade adequada, de modo a garantir comunicação clara, contínua e sem interrupções entre o profissional de saúde e o paciente.
- A plataforma deverá possibilitar, previamente ao início da consulta, a verificação das condições técnicas de áudio, vídeo e conectividade, podendo disponibilizar tela inicial interativa com conteúdo institucional e/ou orientativo ao paciente, contendo informações sobre o funcionamento da consulta, tempo estimado de espera e orientações de uso da plataforma. A funcionalidade tem por objetivo aprimorar a experiência



do usuário, evitar períodos de inatividade na interface e proporcionar maior acolhimento e compreensão do fluxo assistencial durante a espera pelo início da teleconsulta.

- Deverá, ainda, assegurar que as teleconsultas sejam realizadas em ambiente digital dedicado, livre de interrupções decorrentes de notificações ou interferências de outros aplicativos, garantindo condições adequadas para a condução da anamnese, a prestação de orientações clínicas e a execução dos demais procedimentos inerentes ao atendimento remoto, de modo a assegurar a segurança, a continuidade e a qualidade dos serviços prestados.
- Acesso direto ao atendimento profissional: A plataforma de teleconsulta deverá assegurar que o acesso ao serviço não se dê por meio de sistemas automatizados, tais como URAs ou chatbots, devendo possibilitar o atendimento direto por profissional médico nas teleconsultas médicas e por profissionais de saúde das demais especialidades nos atendimentos multiprofissionais, garantindo acesso facilitado, imediato e mais efetivo na resolução das demandas assistenciais.
- As teleconsultas deverão ser realizadas por meio de chamadas de videoconferência baseadas em protocolo TCP/IP ou tecnologia equivalente, que possibilite ao paciente, previamente cadastrado, o acesso direto à consulta por meio da própria plataforma, utilizando exclusivamente conexão à internet.
- Participação de acompanhantes na teleconsulta: A plataforma de teleconsultas deverá permitir a participação simultânea de até 4 (quatro) pessoas na mesma consulta, viabilizando a presença de cuidadores, familiares ou responsáveis, quando necessário. O acesso poderá ocorrer por meio da própria plataforma de telemedicina ou por ferramenta de videoconferência compatível (ex.: Google Meet ou similar), não se restringindo, necessariamente, a link exclusivo da plataforma da CONTRATADA. A funcionalidade tem por finalidade oferecer suporte ao paciente durante o atendimento, especialmente em casos que envolvam idosos, crianças ou pessoas que demandem auxílio, contribuindo para a adequada compreensão das orientações clínicas e para a continuidade do cuidado, devendo, em qualquer hipótese, ser assegurados o sigilo, a privacidade e a segurança das informações compartilhadas.
- Autenticação segura de usuários: O acesso à plataforma de teleconsultas deverá ocorrer por meio de mecanismos robustos de autenticação, tais como login e senha, validação de dados pessoais, verificação biométrica com tecnologia de liveness (prova de vida) e/ou integração com sistemas de identificação digital, a exemplo da plataforma Gov.br, cuja credencial será disponibilizada pela CONTRATANTE, de modo a assegurar a correta identificação do usuário e prevenir o uso indevido do serviço por terceiros. A medida tem por finalidade garantir a integridade, a segurança e a confiabilidade do acesso às consultas, bem como a proteção das informações sensíveis relacionadas aos atendimentos em saúde.
- Autenticação, elegibilidade e atualização cadastral de usuários: A solução deverá garantir a autenticação segura dos usuários para acesso às teleconsultas, mediante validação automática da elegibilidade, por meio de integração via API com o sistema SASW ([www.sasw.pr.gov.br](http://www.sasw.pr.gov.br)), utilizando como identificador único o número de CPF do usuário. A verificação de elegibilidade deverá ocorrer em tempo real, de modo a assegurar que apenas usuários com vínculo ativo na base cadastral tenham acesso aos serviços. Na hipótese de ausência de elegibilidade ativa, o sistema deverá impedir o acesso à teleconsulta, exibindo mensagem clara e orientativa ao usuário, com direcionamento para contato com o administrador responsável. Enquanto não estiver disponível a integração via API, a solução deverá permitir a importação de base cadastral por meio de arquivos em lote, contendo os CPFs dos usuários autorizados, garantindo mecanismos adequados de segurança, integridade e rastreabilidade dos dados importados. A solução deverá possibilitar a atualização periódica da base cadastral, contemplando a inclusão e exclusão de usuários, com periodicidade mínima quinzenal, sem prejuízo da possibilidade de atualizações em intervalos inferiores, conforme necessidade da CONTRATANTE.
- Integração e upload de exames e laudos: A plataforma de teleconsultas deverá permitir a integração e o compartilhamento de exames e respectivos laudos provenientes da rede própria de atendimento, incluindo o Hospital da Polícia Militar do Paraná (HPM), bem como a inclusão de documentos oriundos de outros prestadores de serviços de saúde. A funcionalidade deverá assegurar ao profissional responsável pela teleconsulta acesso às informações clínicas complementares necessárias à adequada avaliação do paciente, promovendo a continuidade do cuidado, evitando a duplicidade de procedimentos e contribuindo para maior eficiência assistencial.

- **Integração com Sistemas de Prontuário Eletrônico:** A solução de teleconsultas deverá dispor de mecanismos de interoperabilidade que permitam integração automática, segura e bidirecional com os sistemas de prontuário eletrônico utilizados pela Administração Pública, incluindo o sistema GSUS, bem como com outros sistemas que venham a ser incorporados pelo Estado, por meio de APIs abertas, documentadas e padronizadas, assegurando a troca estruturada de dados clínicos e administrativos. Deverá garantir que todas as informações assistenciais geradas nas teleconsultas — tais como registros clínicos, prescrições, atestados, solicitações de exames e demais documentos — sejam devidamente incorporadas ao prontuário eletrônico institucional, preservando a integridade, consistência e rastreabilidade dos dados. A solução deverá observar, sempre que aplicáveis, padrões nacionais e internacionais de interoperabilidade em saúde, bem como as diretrizes de segurança da informação e proteção de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018, além de possibilitar o compartilhamento das informações entre os diversos pontos da rede assistencial, de modo a assegurar a continuidade do cuidado, inclusive em atendimentos híbridos (remotos e presenciais), e apoiar a gestão assistencial com dados consolidados e confiáveis, sendo vedada a operação da solução de forma isolada (standalone), com manutenção de prontuários paralelos não interoperáveis.
- **Política de Emissão de Atestados:** A solução de teleconsultas deverá observar política institucional da CONTRATANTE para emissão de atestados médicos decorrentes dos atendimentos realizados, tanto em consultas eletivas quanto no Pronto Atendimento Digital, devendo tais documentos ser emitidos com base em critérios clínicos e normativos vigentes, contendo identificação do profissional emissor, número de registro no conselho de classe, data, período de afastamento e assinatura eletrônica válida, com obrigatoria vinculação ao prontuário eletrônico do paciente. A emissão de atestados no âmbito do Pronto Atendimento Digital deverá restringir-se, preferencialmente, a situações agudas e de curta duração, devidamente justificadas em prontuário, podendo a CONTRATANTE estabelecer parâmetros quanto ao prazo máximo de afastamento e exigir avaliação presencial complementar quando necessário. O sistema deverá assegurar a rastreabilidade dos atestados emitidos, com registro de logs e possibilidade de auditoria, bem como permitir a parametrização de regras pela CONTRATANTE. Deverá, ainda, disponibilizar relatórios gerenciais que possibilitem o monitoramento dos quantitativos emitidos, sua distribuição por profissional, especialidade e período, e a identificação de padrões de utilização, de modo a subsidiar ações de controle, transparência e gestão assistencial e de saúde ocupacional, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018.
- **Modelo de Remuneração por Consulta Realizada:** A contratação dos serviços de teleconsultas deverá adotar modelo de remuneração por demanda, com pagamento vinculado exclusivamente ao quantitativo de consultas efetivamente realizadas, assim consideradas aquelas concluídas com atendimento clínico prestado, devidamente registradas em prontuário eletrônico e passíveis de comprovação por meio de registros sistêmicos auditáveis. Não serão passíveis de faturamento consultas não realizadas, canceladas previamente pelo usuário ou pela CONTRATANTE, nem aquelas interrompidas por falhas técnicas não imputáveis ao usuário. O sistema deverá garantir a rastreabilidade integral dos atendimentos, com registros de data, horário, duração, identificação do profissional e do paciente, permitindo auditoria e validação pela CONTRATANTE. A solução deverá disponibilizar relatórios gerenciais e painéis de monitoramento que permitam o acompanhamento, em tempo real, da produção assistencial, por especialidade, profissional e período, subsidiando o controle da execução contratual. O modelo adotado deverá assegurar transparência, eficiência na alocação de recursos públicos e aderência às diretrizes da Lei nº 14.133/2021.
- **Estimativa de Utilização do Serviço:** Para fins de dimensionamento da contratação, adota-se como referência estimativa de utilização mensal do serviço com base em parâmetros de mercado, os quais indicam variação média entre 3% (três por cento) e 20% (vinte por cento) do público elegível, a depender do perfil da população assistida, da oferta de especialidades, do modelo de acesso e do grau de maturidade da solução. Considerando que o serviço de telemedicina ainda não se encontra implantado no âmbito da SESP, inexistente série histórica interna que permita projeção precisa da demanda, razão pela qual os percentuais indicados possuem caráter meramente referencial, destinando-se ao planejamento inicial da contratação. A efetiva utilização do serviço poderá variar em função da adesão dos usuários e da evolução operacional da solução, não gerando qualquer obrigação de consumo mínimo por parte da CONTRATANTE, tampouco direito subjetivo da CONTRATADA à garantia de demanda, devendo o modelo contratual estar estruturado para absorver variações de demanda, para mais ou para menos,

com base em critérios de flexibilidade, eficiência e economicidade, em conformidade com as diretrizes da Lei nº 14.133/2021.

- **Implantação e Operacionalização das Cabines de Teleconsultas:** A CONTRATADA será responsável pela implantação integral das cabines destinadas aos atendimentos de telemedicina, compreendendo o fornecimento, instalação, montagem, configuração, integração com a plataforma, realização de testes operacionais, disponibilização de equipamentos, conectividade e demais recursos tecnológicos necessários ao pleno funcionamento da solução, observando as normas sanitárias aplicáveis e os requisitos de segurança da informação e proteção de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018. Está prevista a disponibilização de até 04 (quatro) cabines de teleatendimento em saúde, destinadas à realização de teleconsultas médicas e multiprofissionais, cuja distribuição geográfica será definida pela CONTRATANTE, conforme critérios assistenciais e operacionais. As cabines deverão consistir em estações estruturadas para atendimento remoto, com recursos que assegurem comunicação audiovisual de qualidade, privacidade do usuário e condições adequadas de ergonomia e acessibilidade, podendo contemplar diferentes níveis de configuração tecnológica, inclusive com dispositivos de apoio à avaliação clínica remota, conforme disponibilidade e equivalência no mercado. A definição da configuração técnica, especificações dos equipamentos e eventual incorporação de dispositivos adicionais será estabelecida pela CONTRATANTE no momento da implantação ou no curso da execução contratual, conforme necessidade assistencial, não podendo a solução operar em desconformidade com os padrões mínimos de desempenho, segurança e qualidade exigidos. Caberá à CONTRATADA, ainda, garantir a manutenção preventiva e corretiva das cabines, suporte técnico contínuo, substituição de equipamentos em caso de falha, bem como assegurar a disponibilidade operacional da infraestrutura, conforme níveis mínimos de serviço a serem definidos contratualmente.
- **Requisitos Técnicos das Cabines de Teleatendimento em Saúde:** As cabines de teleatendimento deverão ser fornecidas e instaladas pela CONTRATADA, consistindo em estações estruturadas para atendimento remoto, cujo detalhamento segue abaixo:
  - 1.2.1. **Da estrutura física da cabine de teleatendimento:** fabricadas em material resistente e de alta durabilidade, com revestimento interno acústico que assegure isolamento sonoro e privacidade durante as consultas, pintura eletrostática de alta durabilidade caracterizada com o padrão institucional da FUNDASEG, dimensões adequadas à ergonomia e mobilidade do usuário, porta de acesso com fechamento magnético ou eletrônico, sistema de ventilação ou exaustão silenciosa que garanta conforto térmico durante as consultas, iluminação interna em LED de baixo consumo energético e com controle de reflexos e pés niveladores ajustáveis para instalação segura em diferentes superfícies.
  - 1.2.2. **Monitor e interface do usuário:** Deverão dispor de monitor touchscreen de, no mínimo, 32 polegadas, com resolução mínima Full HD (preferencialmente 4K UHD ou superior), tecnologia antirreflexo, ajuste ergonômico ao usuário (inclinação, altura e, preferencialmente, giro/swivel), suporte a múltiplos toques com tecnologia touchscreen capacitiva com suporte a toque simultâneo para navegação intuitiva na plataforma de telemedicina e interfaces de conexão compatíveis (HDMI, USB-C ou equivalentes).
  - 1.2.3. **Sistema Computacional:** O sistema computacional deverá possuir desempenho compatível com aplicações de telemedicina, com processador equivalente ou superior às linhas Intel Core i5, Intel Core Ultra 5 ou AMD Ryzen 5 que garanta alto desempenho no processamento de vídeo e chamadas, memória RAM mínima de 16GB para operação fluida do sistema, armazenamento SSD de 512GB ou superior para maior velocidade e segurança no armazenamento temporário de dados, sistema operacional compatível com a plataforma adotada, conectividade via rede cabeada (Ethernet gigabit) e sem fio (Wi-Fi 6 ou superior), além de portas USB 3.x e USB-C para integração com dispositivos auxiliares, como scanner de documentos ou acessórios médicos.
  - 1.2.4. **Sistema de Áudio e Comunicação:** O conjunto deverá incluir recursos de áudio e vídeo de alta qualidade, com microfone com captação omnidirecional ou equivalente, com cancelamento de ruído e eco, alto-falantes embutidos com potência mínima de 5W, com foco em inteligibilidade de voz, redução de ruído e compatibilidade com teleconsulta, webcam com resolução mínima Full HD de 1920x1080 pixels (preferencialmente superior) que garanta qualidade nas videoconferências médicas, câmera com ajuste automático de ângulo, foco e iluminação, bem como suporte a



dispositivos de áudio externos, como entrada para fones de ouvido P2 e conexão USB e Bluetooth para dispositivos sem fio.

- 1.2.5. Recursos de Segurança e Privacidade: As cabines deverão assegurar privacidade durante o atendimento, com fechamento adequado, uso de materiais que impeçam a visualização externa e conformidade com requisitos de segurança da informação como vidros fumê ou película opaca, devendo a solução estar integrada ao prontuário eletrônico institucional, conforme exigências regulatórias aplicáveis, inclusive no que se refere à Lei nº 13.709/2018.
- 1.2.6. Acessibilidade e Ergonomia: A solução de teleatendimento deverá observar critérios de acessibilidade e ergonomia, garantindo uso seguro, autônomo e confortável por usuários com diferentes perfis, inclusive pessoas com deficiência, devendo permitir acesso e utilização por cadeirantes e contemplar recursos como assento com ajuste de altura, dimensões adequadas para mobilidade, interface de navegação amigável e inclusiva, com adaptações para acessibilidade visual e auditiva. A solução deverá, ainda, observar as diretrizes da Lei nº 13.146/2015, assegurando condições de igualdade no acesso aos serviços de telemedicina.
- 1.2.7. Infraestrutura e Sustentabilidade: A cabine de teleatendimento deverá ser projetada para assegurar conforto, privacidade e segurança ao usuário, garantindo a qualidade dos atendimentos e a integridade das informações em saúde, devendo ser constituída por materiais de alta durabilidade, de fácil higienização e resistentes à utilização contínua de produtos de limpeza hospitalares. A solução deverá observar critérios de eficiência energética, com adoção de componentes de baixo consumo e compatíveis com boas práticas de sustentabilidade, sem prejuízo do desempenho operacional, bem como atender às diretrizes de segurança da informação e proteção de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018.
- 1.2.8. Totem de Triagem Inteligente: Poderá ser incorporado às cabines de teleatendimento, conforme definição da CONTRATANTE, totem de triagem inteligente integrado ao prontuário eletrônico institucional, destinado à coleta e registro automatizado de dados clínicos do usuário, devendo ser equipado com dispositivos para aferição de sinais vitais, tais como frequência cardíaca, oximetria (SpO<sub>2</sub>), temperatura corporal e pressão arterial, admitindo-se soluções tecnicamente equivalentes disponíveis no mercado. Os dados coletados deverão ser automaticamente registrados no prontuário eletrônico da Administração, de forma estruturada, íntegra e rastreável, observando requisitos de segurança da informação e proteção de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018. A aceitação da solução ficará condicionada à comprovação de pleno funcionamento dos dispositivos, integração sistêmica efetiva e atendimento aos requisitos de desempenho, qualidade e segurança estabelecidos pela CONTRATANTE.
- Plataforma em Modelo White Label: A solução de teleconsultas deverá permitir configuração em modelo White Label, possibilitando a personalização integral da interface com a identidade visual da CONTRATANTE, incluindo logomarca, cores, domínio, linguagem institucional e demais elementos gráficos e comunicacionais, de modo a assegurar uniformidade na experiência do usuário e alinhamento aos padrões institucionais, éticos e legais vigentes. A customização não poderá implicar limitação funcional da plataforma nem prejuízo à segurança da informação, à interoperabilidade com sistemas institucionais ou à atualização tecnológica da solução, devendo ser mantida a conformidade com as diretrizes de proteção de dados pessoais estabelecidas na Lei nº 13.709/2018.
  - Mapeamento Epidemiológico e Análise de Dados Assistenciais: A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramentas de análise de dados assistenciais que permitam o mapeamento epidemiológico da população atendida, mediante o uso de técnicas de análise avançada e inteligência artificial aplicadas aos dados provenientes do prontuário eletrônico institucional, com vistas à identificação de padrões de adoecimento, prevalência de doenças, perfis de risco e tendências epidemiológicas. As análises deverão gerar relatórios e painéis gerenciais que subsidiem a tomada de decisão pela CONTRATANTE, permitindo a estratificação por faixa etária, sexo, localização geográfica, especialidade e outros parâmetros relevantes, assegurando a integridade, a rastreabilidade e a qualidade dos dados utilizados. O tratamento das informações deverá observar rigorosamente os princípios de segurança da informação, anonimização ou pseudonimização quando aplicável, e conformidade com a Lei nº 13.709/2018, sendo vedada a utilização dos dados para finalidades diversas da execução contratual, salvo autorização expressa da CONTRATANTE.



- **Segurança da Informação e Proteção de Dados:** As informações trafegadas e armazenadas pela solução deverão ser protegidas por mecanismos de criptografia compatíveis com as melhores práticas de mercado, tanto em trânsito quanto em repouso, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados. A solução deverá implementar controles de segurança da informação, incluindo autenticação segura, controle de acesso por perfil, registro de logs e rastreabilidade das operações, bem como realizar avaliações periódicas de vulnerabilidade e testes de integridade dos sistemas. Deverá, ainda, observar integralmente os preceitos da Lei nº 13.709/2018, assegurando o tratamento adequado dos dados pessoais, especialmente os dados sensíveis relacionados à saúde.
- **Integração via API e Interoperabilidade de Sistemas:** A solução deverá disponibilizar API (Application Programming Interface) aberta, documentada e segura, que permita integração automática, bidirecional e estruturada com os sistemas de gestão da FUNDASEG, assegurando a interoperabilidade entre as plataformas. A integração deverá viabilizar a sincronização das informações cadastrais dos beneficiários por meio do sistema SASW, o compartilhamento seguro de dados assistenciais — incluindo prontuários, laudos e exames realizados tanto na plataforma quanto na rede própria, como o Hospital da Polícia Militar (HPM) —, bem como a transferência automatizada de dados de atendimentos e indicadores gerenciais para o sistema GSUS e demais sistemas institucionais. A solução deverá garantir a integridade, consistência, rastreabilidade e atualização das informações, observando padrões de interoperabilidade aplicáveis e os requisitos de segurança da informação, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018.
- **Contato Telefônico (Call Center e Suporte):** A solução de teleconsultas deverá disponibilizar canal de atendimento telefônico por meio de número 0800 ou equivalente, com atendimento humano, destinado ao suporte, orientação e encaminhamento dos usuários, especialmente em situações de dificuldade de acesso à plataforma digital ou necessidade de assistência durante o uso do serviço. O atendimento deverá operar com níveis mínimos de qualidade e disponibilidade a serem definidos contratualmente, assegurando acessibilidade, inclusão e continuidade do cuidado, em especial para usuários localizados em regiões com instabilidade ou baixa conectividade à internet ou com limitações no uso de tecnologias digitais. O sistema deverá permitir o registro e rastreabilidade dos atendimentos realizados, possibilitando monitoramento, auditoria e geração de relatórios gerenciais pela CONTRATANTE.
- **Perfis de Acesso e Controle de Permissões:** A CONTRATADA deverá disponibilizar mecanismo de gestão de acessos baseado em perfis e níveis de permissão, configuráveis conforme as necessidades da CONTRATANTE, contemplando profissionais de saúde civis e militares, gestores e fiscais vinculados à FUNDASEG, mediante autenticação por login e senha, admitindo-se a implementação de mecanismos adicionais de segurança, como autenticação multifator. O sistema deverá assegurar o controle de acesso por perfil, com definição de privilégios conforme as atribuições de cada usuário, garantindo a confidencialidade, integridade e rastreabilidade das informações, com registro de logs de acesso e operações realizadas, em conformidade com os requisitos de segurança da informação e com a Lei nº 13.709/2018.
- **Acesso Simultâneo à Plataforma:** Não será admitida qualquer limitação ao número de acessos simultâneos à plataforma, devendo a solução garantir escalabilidade e capacidade operacional compatíveis com a demanda da CONTRATANTE, assegurando desempenho adequado, estabilidade do sistema e continuidade do serviço, independentemente do volume de usuários conectados simultaneamente.
- **Perfis de Usuário e Níveis de Acesso:** A solução deverá contemplar controle de acesso baseado em perfis de usuário e níveis de permissão, configuráveis conforme as atribuições institucionais, incluindo, no mínimo: Administrador Nível I (Gestores e Diretoria de Assistência à Saúde – DAS), Administrador Nível II (Fiscais do contrato), Administrador Nível III (demais Diretorias e Presidência da FUNDASEG), Usuário Executante (profissionais de saúde) e Usuário Paciente. Cada perfil deverá possuir permissões específicas e segregadas, assegurando o acesso apenas às funcionalidades e informações necessárias ao desempenho de suas atividades, com garantia de confidencialidade, integridade e rastreabilidade dos dados, mediante registro de logs de acesso e operações realizadas, em conformidade com os requisitos de segurança da informação e com a Lei nº 13.709/2018.
- **Usuário Administrador – Atribuições e Permissões:** O perfil de Usuário Administrador deverá possuir acesso integral às funcionalidades administrativas da plataforma, sendo responsável pela gestão e

configuração do sistema, incluindo integração com a equipe de suporte da CONTRATADA, cadastro e gestão de usuários, definição de perfis e permissões, parametrização de regras de solicitação e fluxos operacionais, configuração e gestão de grupos de contato, controle e organização das agendas dos profissionais de saúde, bem como acesso aos parâmetros gerais e às configurações necessárias ao pleno funcionamento da solução. Deverá, ainda, possuir acesso a dashboards e relatórios gerenciais, bem como à visualização de registros de atendimentos, incluindo vídeos para fins de auditoria, quando aplicável e devidamente autorizado, assegurando a observância dos requisitos de segurança da informação, rastreabilidade e proteção de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018.

- **Usuário Executante (Profissional de Saúde) – Atribuições e Permissões:** O perfil de Usuário Executante, correspondente ao profissional de saúde responsável pela realização dos atendimentos, deverá possuir acesso às funcionalidades necessárias ao registro e condução da assistência, incluindo cadastro e busca de pacientes, acesso e consulta ao prontuário eletrônico, abertura e registro de atendimentos, bem como interação com outros profissionais envolvidos no caso, inclusive para solicitação e complementação de informações clínicas. Deverá permitir a inclusão de exames, laudos e demais documentos no prontuário, bem como o registro histórico de evoluções clínicas, observadas as diferentes categorias profissionais e respectivos registros em conselhos de classe. O sistema deverá possibilitar a emissão de prescrições em receituário padronizado, contemplando medicamentos, solicitações de exames e orientações terapêuticas, assegurando a adequada identificação do profissional emissor e a validade dos documentos gerados. Todas as ações deverão ser registradas de forma rastreável, com controle de acesso e observância dos requisitos de segurança da informação e proteção de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018.
- **Usuário Paciente – Atribuições e Funcionalidades:** O perfil de usuário paciente deverá contemplar todos os beneficiários vinculados à SESP e integrantes da FUNDASEG, incluindo militares da ativa e inativos, servidores civis, dependentes e pensionistas, permitindo o acesso às funcionalidades necessárias ao início e acompanhamento do atendimento clínico. A solução deverá possibilitar a solicitação de atendimentos de urgência no Pronto Atendimento Digital, com disponibilidade ininterrupta (24 horas por dia), bem como o agendamento de consultas eletivas com profissionais de saúde. O usuário deverá poder acompanhar seus atendimentos, interagir com o profissional responsável pelo caso, responder a solicitações de complementação de informações, bem como anexar exames, laudos e imagens médicas ao prontuário eletrônico. Todas as interações deverão ocorrer de forma segura, com garantia de confidencialidade, integridade e rastreabilidade dos dados, em conformidade com os requisitos de segurança da informação e com a Lei nº 13.709/2018.
- **Ferramenta de Prescrição Eletrônica:** A solução deverá disponibilizar ao Usuário Executante ferramenta digital integrada para emissão de receitas e prescrições diretamente na plataforma, permitindo o envio eletrônico ao paciente por meio de aplicativo de mensagens, como o WhatsApp, ou canal equivalente definido pela CONTRATANTE. As prescrições deverão conter identificação do profissional emissor, respectivo registro no conselho de classe, assinatura eletrônica válida, código de verificação e QR Code para validação de autenticidade, assegurando a integridade, rastreabilidade e não repúdio do documento. A solução deverá observar integralmente as normas e diretrizes aplicáveis às prescrições médicas e odontológicas eletrônicas, incluindo aquelas estabelecidas pelos respectivos conselhos de classe, bem como os requisitos de segurança da informação e proteção de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018.
- **Validade da Prescrição Eletrônica:** A CONTRATADA deverá assegurar que a solução seja capaz de emitir prescrições médicas eletrônicas com validade jurídica no território nacional, inclusive para medicamentos sujeitos a controle especial, observadas as normas sanitárias e regulatórias aplicáveis, bem como as diretrizes dos respectivos conselhos de classe. As prescrições deverão atender aos requisitos legais de autenticidade, integridade e rastreabilidade, com utilização de assinatura eletrônica válida, de modo a garantir sua aceitação pelos estabelecimentos farmacêuticos no Estado de domicílio do paciente atendido, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 e demais normativos pertinentes.
- **Agendamento de Consultas e Gestão de Agenda:** A solução deverá disponibilizar sistema de agendamento integrado e customizável, acessível aos diferentes perfis de usuários (solicitantes, executantes e moderadores), permitindo o agendamento de consultas de forma simples, intuitiva e eficiente. A plataforma deverá dispor de mecanismos de notificação e confirmação automática das consultas, com envio de lembretes ao usuário com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas,

com o objetivo de reduzir o absenteísmo. O envio do link de acesso à videoconferência, bem como das notificações e confirmações de agendamento, deverá ocorrer prioritariamente por meio do aplicativo de mensagens WhatsApp, assegurando ampla acessibilidade e aderência ao perfil dos usuários. Na hipótese de indisponibilidade técnica do referido aplicativo, a solução deverá dispor de meios alternativos de comunicação, tais como SMS, correio eletrônico ou contato telefônico, garantindo a continuidade do serviço e a efetiva comunicação com o usuário. O acesso à consulta deverá ser restrito ao dia e horário previamente agendados, mediante utilização de link seguro com token de acesso e expiração automática após o período estabelecido. A solução deverá ser compatível com os sistemas operacionais iOS e Android, garantindo usabilidade em dispositivos móveis.

- **Notificações de Agendamento e Alterações:** Nos casos de agendamento, remarcação ou cancelamento de consultas, o usuário deverá receber notificação automática, no mínimo com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, por meio do aplicativo de mensagens WhatsApp, diretamente pelo sistema da CONTRATADA, contendo as informações essenciais do atendimento, como data, horário e orientações de acesso. Na hipótese de indisponibilidade do referido aplicativo, deverão ser utilizados meios alternativos de comunicação, tais como SMS, correio eletrônico ou contato telefônico, de forma a garantir a efetiva ciência do usuário e a continuidade do serviço.
- **Dashboards Gerenciais:** A solução deverá disponibilizar dashboards gerenciais dinâmicos, customizáveis e atualizados em tempo real, capazes de consolidar os dados assistenciais e operacionais dos atendimentos e convertê-los em informações estratégicas para apoio à tomada de decisão pela FUNDASEG. Os painéis deverão permitir a visualização e análise de indicadores relevantes, tais como volume de atendimentos, tempo de espera, taxa de resolatividade, absenteísmo, satisfação do usuário e distribuição por especialidade, profissional e localização geográfica, atendimentos realizados por Força de Segurança, possibilitando a aplicação de filtros, segmentações e exportação de dados. As informações deverão ser apresentadas de forma clara, íntegra e rastreável, observando os requisitos de segurança da informação e proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018.
- **Análise Populacional e Epidemiológica em Dashboards:** Os painéis gerenciais deverão permitir a visualização e análise da população assistida, contemplando estratificação por perfil de risco, faixas etárias, prevalência de patologias, frequência de utilização por especialidade, geolocalização dos atendimentos e por Força de segurança pública vinculada, possibilitando o acompanhamento contínuo de indicadores epidemiológicos e assistenciais. A solução deverá viabilizar a identificação precoce de padrões de adoecimento, tendências de utilização, surtos e agravamento de doenças crônicas na população assistida, bem como incorporar modelos analíticos e preditivos de risco e ocorrência de doenças, de modo a antecipar agravos à saúde e subsidiar a tomada de decisão estratégica pela CONTRATANTE. As informações deverão ser apresentadas de forma estruturada, íntegra e rastreável, observando critérios de transparência e validação metodológica, bem como os princípios de anonimização ou pseudonimização quando aplicável, além dos requisitos de segurança da informação e proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018.
- **Dashboards – Indicadores e Customização:** Os painéis gerenciais deverão possuir interface intuitiva, com visualização gráfica interativa e recursos de customização pela CONTRATANTE, permitindo a configuração de indicadores estratégicos conforme as necessidades de gestão. A solução deverá possibilitar o monitoramento de indicadores de desempenho operacional (KPIs), tais como tempo médio de espera, taxa de utilização da teleconsulta, taxa de resolatividade no primeiro contato, índice de satisfação do usuário (NPS), taxa de encaminhamento para atendimento presencial, monitoramento de doenças crônicas e distribuição dos atendimentos por município do Paraná, entre outros que venham a ser definidos pela CONTRATANTE, assegurando a integridade, rastreabilidade e atualização das informações, em conformidade com os requisitos de segurança da informação e proteção de dados pessoais.
- **Segurança, Interoperabilidade e Proteção de Dados em Dashboards:** Toda a estrutura de dados, processamento e visualização deverá observar elevados padrões de segurança da informação, interoperabilidade e governança de dados, assegurando a integração com os sistemas institucionais e a consistência das informações. A solução deverá garantir a integridade, confidencialidade e rastreabilidade dos dados, com adoção de mecanismos de anonimização nos relatórios gerenciais, quando aplicável, bem como plena conformidade com a Lei nº 13.709/2018, especialmente no tratamento de dados sensíveis relacionados à saúde.



- **Sigilo, Segurança da Informação e Governança:** A CONTRATADA deverá observar integralmente a LGPD, especialmente quanto ao tratamento de dados pessoais sensíveis de saúde, responsabilizando-se pelas operações realizadas durante a execução contratual. A solução deverá assegurar controle de acesso por perfil, permissões compatíveis com as atribuições dos usuários, logs auditáveis, autenticação segura, criptografia, armazenamento protegido, backup, recuperação de dados e medidas de prevenção contra acesso não autorizado, perda, alteração, vazamento ou uso indevido das informações. O compartilhamento de prontuários, documentos, prescrições, atestados, laudos e demais informações clínicas deverá ocorrer por meio seguro, com rastreabilidade e observância das normas éticas e regulatórias aplicáveis à telemedicina e ao prontuário eletrônico. A CONTRATADA, seus profissionais, prepostos, operadores e eventuais subcontratados deverão manter sigilo e confidencialidade sobre as informações acessadas, comunicar imediatamente incidentes de segurança à CONTRATANTE, observar padrões de integridade, ética, compliance e prevenção a conflitos de interesses, bem como manter plano de contingência e continuidade operacional para preservação dos atendimentos em caso de falhas ou indisponibilidades relevantes.
- **Governança Contratual e Gestão de Dados:** A execução contratual deverá observar estrutura mínima de governança, com definição de papéis, responsabilidades, fluxos formais de comunicação, fiscalização, auditoria, monitoramento operacional e reuniões periódicas de acompanhamento. A solução deverá assegurar gestão adequada dos dados assistenciais e administrativos, com armazenamento seguro, controle de acesso por perfil e rastreabilidade das operações realizadas. O tratamento dos dados deverá observar a LGPD, especialmente quanto aos dados sensíveis de saúde, garantindo confidencialidade, integridade, disponibilidade e proteção das informações.
- **Banco de Dados – Disponibilidade e Recuperação:** O banco de dados da solução deverá possuir infraestrutura projetada para alta disponibilidade, resiliência e continuidade do serviço, com mecanismos de redundância, balanceamento de carga e replicação de dados, de forma a mitigar riscos de indisponibilidade. Deverá contemplar plano de contingência e recuperação de desastres (Disaster Recovery), com procedimentos de backup periódico, restauração e testes de recuperação, assegurando a integridade, consistência e disponibilidade das informações em situações de falhas sistêmicas, incidentes ou eventos críticos, em conformidade com os requisitos de segurança da informação e proteção de dados pessoais estabelecidos na Lei nº 13.709/2018.
- **A CONTRATADA deverá apresentar:** RTO máximo de 1 hora para restauração do serviço; RPO máximo de 15 minutos (perda de dados); Procedimento de ativação com contato 24/7; Simulado trimestral com relatório à CONTRATANTE.
- **Central de Atendimento Técnico e Abertura de Chamados:** A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento técnico, com número de acesso dedicado, acessível por telefones fixos e móveis, bem como por meio do aplicativo de mensagens WhatsApp, de forma a permitir a abertura de chamados técnicos pelas unidades da CONTRATANTE para solicitação de suporte e manutenção corretiva do sistema. A solução deverá garantir o registro, acompanhamento e rastreabilidade dos chamados, com identificação do solicitante, descrição da ocorrência, classificação da criticidade e histórico de atendimento, possibilitando monitoramento e controle pela CONTRATANTE, conforme níveis de serviço a serem definidos contratualmente.
- **Treinamento e Capacitação dos Usuários:** A CONTRATADA deverá promover treinamentos para utilização da plataforma, destinados aos administradores, profissionais auditores e demais usuários designados pela CONTRATANTE, contemplando a operação do sistema, gestão contratual e funcionalidades assistenciais. Deverá, ainda, disponibilizar materiais de apoio, incluindo manuais técnicos, guias operacionais e tutoriais em formato acessível, visando facilitar a adoção da solução e a correta utilização da ferramenta digital. Os treinamentos deverão ser ofertados em formatos síncrono e/ou assíncrono, com possibilidade de atualização periódica, assegurando a adequada capacitação dos usuários ao longo da execução contratual.
- **Requisitos Complementares da Solução:** Adicionalmente aos requisitos já estabelecidos, a solução deverá contemplar as ações e funcionalidades descritas a seguir, consideradas complementares e indispensáveis para assegurar o pleno funcionamento da plataforma, a adequada execução dos serviços contratados e o atendimento às necessidades operacionais, assistenciais e gerenciais da CONTRATANTE.



- a. Possuir tela específica para preenchimento das informações de contato de suporte para os usuários da plataforma. Este contato deverá ser exibido na tela de login da plataforma;
- b. Possuir modelo para geração de prescrições médicas, baseado nos padrões definidos pelo CFM;
- c. Possuir ferramentas para a configuração das regras de prescrição/receitas possibilitando a padronização dos receituários, com customização da identidade visual da FUNDASEG;
- d. A solução deverá permitir a gestão completa de usuários, incluindo cadastro em massa por importação de base de dados, contendo campos estruturados como nome, e-mail, telefone, perfil de acesso, grupos e especialidades, bem como possibilitar a vinculação e desvinculação de usuários a qualquer tempo, conforme regras definidas pela CONTRATANTE;
- e. Deverá possibilitar a criação e gestão de templates automatizados de comunicação, aplicáveis a eventos como novos agendamentos, alterações, cancelamentos e ativações cadastrais, integrados a sistema de atendimento automatizado (chatbot com possibilidade de atendimento humano);
- f. A solução deverá contemplar a definição e parametrização de motivos de encerramento dos atendimentos, configuráveis por ambiente, permitindo sua gestão de forma independente conforme a estrutura operacional da CONTRATANTE;
- g. Deverá permitir a gestão de ambientes de atendimento, incluindo:
  - i. definição de acesso (ambiente público ou restrito apenas ao médico profissional ou administrador);
  - ii. habilitação ou desabilitação de módulos por ambiente;
  - iii. configuração de fluxos assistenciais conforme tipo de atendimento;
- h. Para o Usuário Executante (profissional de saúde), a solução deverá disponibilizar funcionalidades integradas ao prontuário eletrônico, incluindo:
  - i. abertura e registro de atendimentos;
  - ii. cadastro e consulta de pacientes;
  - iii. inclusão de exames, laudos e documentos;
  - iv. visualização do histórico assistencial;
  - v. gestão de agenda;
  - vi. encerramento de atendimentos;
  - vii. acesso a notificações em tempo real;
  - viii. emissão de prescrições diretamente no prontuário, com armazenamento automático em formato inviolável;
- i. A solução deverá disponibilizar ambiente de videoconferência integrado, com possibilidade de:
  - i. realização de consultas;
  - ii. agendamento de atendimentos;
  - iii. realização de interconsultas entre profissionais;
- j. Cadastro e pesquisa de pacientes;
- k. Acesso a painel de novas notificações (novos atendimentos ou casos respondidos em tempo real);
- l. Acesso aos atendimentos abertos, assumidos e fechados;
- m. A solução deverá permitir a emissão de receitas e prescrições diretamente no prontuário eletrônico, com envio ao paciente por canal automatizado da plataforma. Os documentos deverão conter assinatura eletrônica válida, preferencialmente com certificado digital padrão ICP-Brasil, assegurando autenticidade, integridade e rastreabilidade, em conformidade com as diretrizes do Conselho Federal de Medicina.
- n. Deverá disponibilizar ferramentas de apoio à decisão clínica, sem prejuízo da autonomia do profissional de saúde;
- o. Permitir acesso através de login e senha;
- p. Permitir visualização do histórico de atendimento;
- q. A solução deverá permitir a visualização das unidades de atendimento, incluindo cabines de teleconsulta, por meio de geolocalização em mapa;
- r. Permitir ao servidor visualizar quais as especialidades a equipe responsável e horário de atendimento disponível.
- s. Deverá permitir o envio eletrônico de documentação para interconsultas especializadas, com acompanhamento do fluxo por meio de linha do tempo e notificações.
- t. Deverá possibilitar a solicitação de segunda via de documentos assistenciais, tais como atestados e prescrições;

- u. Para os usuários, deverá disponibilizar ambiente de autoatendimento, com as seguintes funcionalidades:
    - i. atendimento por chat bot com respostas automatizadas 24 horas por dia, 7 dias por semana;
    - ii. possibilidade de transbordo para atendimento humano;
    - iii. agendamento de consultas;
    - iv. acompanhamento de atendimentos;
    - v. envio de documentos e exames;
    - vi. consulta de informações assistenciais;
  - v. A solução deverá permitir a abertura de manifestações pelos usuários, incluindo:
    - i. dúvidas;
    - ii. solicitações;
    - iii. reclamações;
    - iv. denúncias;
    - v. críticas e elogios;
  - w. Permitir que o servidor faça busca por atendimento através de seu CPF
  - x. Deverá possibilitar a consulta de especialidades disponíveis, equipes responsáveis e horários de atendimento;
- **Corpo Clínico e Responsabilidade Técnica:**
    - A.** A solução de teleconsultas nas especialidades médicas e multiprofissionais de saúde, deverá contar com corpo clínico qualificado e estável, composto por profissionais devidamente habilitados e registrados em seus respectivos conselhos de classe (CRM e demais conselhos profissionais), com experiência clínica mínima comprovada de 2 (dois) anos na respectiva área de atuação, observada a exigência mínima de que 50% (cinquenta por cento) da equipe médica seja composta por profissionais integrantes do quadro de empregados ou colaboradores vinculados diretamente à CONTRATADA, de modo a assegurar maior estabilidade operacional, padronização dos fluxos assistenciais, continuidade do atendimento e adequado controle da execução contratual.
    - B.** Sob o ponto de vista assistencial e operacional, a manutenção de um núcleo estável de profissionais próprios (mínimo de 50%) permite:
      - a. Garantir a cobertura contínua dos plantões, inclusive em regime 24/7, reduzindo riscos de desassistência;
      - b. Minimizar a rotatividade de profissionais, fator diretamente associado à perda de vínculo terapêutico, retrabalho clínico e aumento de eventos adversos;
      - c. Assegurar maior aderência a protocolos institucionais, fluxos regulatórios e diretrizes clínicas definidas pela CONTRATANTE;
      - d. Favorecer a resolutividade no primeiro contato, especialmente em modelo com porta de entrada via Medicina de Família;
      - e. Reduzir o tempo de adaptação e treinamento, com impacto direto na padronização da qualidade assistencial.
  - Sob a perspectiva de gestão e governança, a exigência contribui para:
    - a. Maior controle gerencial e *accountability* sobre os profissionais que executam o serviço;
    - b. Facilidade na implementação de indicadores de desempenho (KPIs), como tempo de espera, taxa de resolutividade e satisfação do usuário;
    - c. Melhor capacidade de auditoria clínica e rastreabilidade das condutas médicas;
    - d. Redução de riscos relacionados à fragmentação assistencial, especialmente em ambientes com integração sistêmica (ex.: interoperabilidade com GSUS e demais sistemas institucionais).
  - Do ponto de vista numérico e qualitativo, a definição do percentual mínimo de 50% configura-se como um equilíbrio entre flexibilidade e estabilidade, permitindo:
    - a. Que até 50% do corpo clínico seja complementado por profissionais credenciados ou sob demanda, garantindo elasticidade operacional;

- b. E, simultaneamente, que haja um núcleo estruturante suficiente para sustentar a operação, treinamento contínuo, cultura organizacional e governança clínica.

Observa-se que, em modelos análogos de prestação de serviços de saúde — especialmente em telemedicina, operadoras de saúde e serviços hospitalares —, é prática consolidada a manutenção de um corpo clínico próprio mínimo, justamente para assegurar padronização, qualidade assistencial e cumprimento de protocolos. Ainda que o percentual possa variar conforme o modelo, a adoção de um núcleo estruturado em torno de 40% a 60% é compatível com boas práticas de mercado e diretrizes de governança em saúde, não se configurando como exigência restritiva, mas sim como medida proporcional à criticidade e sensibilidade dos serviços prestados, que envolvem dados pessoais sensíveis e risco assistencial direto.

Por fim, destaca-se que a exigência é proporcional e razoável, considerando:

- A natureza contínua e crítica do serviço;
  - A necessidade de segurança clínica e informacional;
  - E a responsabilidade da Administração em assegurar a qualidade, eficiência e continuidade do cuidado em saúde aos usuários do sistema.
- **Experiência em Teleatendimento:** Os profissionais deverão possuir experiência em atendimento remoto e no uso de plataformas de teleconsultas, incluindo a realização de anamnese digital, condução de consultas síncronas e utilização de dispositivos tecnológicos integrados à solução, quando aplicável, observando os protocolos clínicos estabelecidos e os tempos de resposta definidos contratualmente.
  - **Qualificação em Tele-Especialidades:** Nos atendimentos de tele-especialidades, os médicos deverão possuir Registro de Qualificação de Especialista (RQE) ativo na área correspondente, devidamente registrado junto ao conselho de classe competente, como requisito obrigatório para atuação na respectiva especialidade.
  - **Coordenação Médica e Organização Assistencial:** A equipe assistencial deverá atuar sob coordenação de médico responsável, incumbido de organizar as escalas de atendimento e assegurar a disponibilidade contínua do Pronto Atendimento Digital, em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, bem como a oferta regular de consultas eletivas. A atuação deverá observar, de forma permanente, os princípios de segurança do paciente, qualidade assistencial e humanização do cuidado, em conformidade com as normas do Conselho Federal de Medicina e demais regulamentações aplicáveis à prática da telemedicina.
  - **Identificação e Apresentação Profissional:** Os profissionais de saúde deverão apresentar-se de forma adequada durante os atendimentos, utilizando vestimenta profissional compatível com o exercício da atividade, de modo a assegurar postura ética, credibilidade e adequada relação de confiança com o paciente no ambiente virtual, em conformidade com os padrões assistenciais e éticos aplicáveis aos serviços de saúde.
  - **Ambiente de Atendimento em Teleconsulta:** Os teleatendimentos deverão ser realizados em ambiente reservado, adequado e compatível com a prática assistencial em saúde, assegurando privacidade, sigilo das informações e qualidade da comunicação durante a consulta. O local deverá ser silencioso, livre de interferências externas e dotado de condições técnicas apropriadas, garantindo atendimento ético, seguro e alinhado às boas práticas assistenciais e aos requisitos de proteção de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018.

**Quadro de Requisitos do Sistema - Plataforma**

Nº	Requisito	Classificação
1	Plataforma de teleconsulta acessível via desktop e dispositivos móveis	Obrigatório
2	Prontuário clínico eletrônico integrado, com emissão de receitas e atestados digitais	Obrigatório
3	Integração com sistemas de prontuário eletrônico da administração pública, incluindo GSUS ou outro adotado pela instituição	Obrigatório
4	Dashboards gerenciais e indicadores assistenciais e operacionais	Obrigatório
5	Autenticação segura do usuário, incluindo login, validação de dados pelo gov.br e/ou tecnologia de liveness	Obrigatório
6	Conformidade com a LGPD e segurança da informação	Obrigatório
7	Upload e compartilhamento de exames e laudos, inclusive de prestadores externos	Obrigatório
8	Tempo máximo de espera definido (SLA) para início do atendimento	Obrigatório
9	Relatórios gerenciais e monitoramento de indicadores	Obrigatório
10	Participação de acompanhantes na teleconsulta	Obrigatório
11	Tela interativa com conteúdo informativo durante a espera	Obrigatório
12	Ambiente virtual sem interferência de notificações de outros aplicativos	Obrigatório
13	Recursos de avaliação de satisfação do usuário (NPS ou equivalente)	Obrigatório
14	Infraestrutura certificada em segurança da informação (ISO 27001 ou equivalente)	Obrigatório
15	Possuir certificação SBIS ou equivalente	Obrigatório
16	Escalabilidade da plataforma para expansão futura	Desejável

### 1.3. DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

1.3.1. Os serviços deverão ser iniciados no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da assinatura do Termo de Contrato.

## 2. DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

Atualmente, a estrutura existente e os serviços ofertados pela Diretoria de Saúde da Polícia Militar do Paraná (DS/PMPR) e pelo Sistema de Assistência à Saúde (SAS/SEAP) não têm sido suficientes para atender as demandas geradas pelos beneficiários, principalmente quando se trata de consultas com especialistas. Este cenário tem contribuído com a desassistência enfrentada pelos beneficiários, em virtude da baixa oferta de consultas médicas.

No contexto da assistência à saúde dos profissionais de Segurança Pública do Estado do Paraná, observa-se a existência de uma relevante assimetria estrutural no acesso e na disponibilidade de serviços entre as 5 forças de Segurança Pública do Estado: Polícia Militar, Bombeiro Militar, Polícia Civil, Polícia Penal e Polícia Científica.

A assimetria na distribuição dos serviços de saúde é decorrente da existência de relevantes desigualdades regionais, criando barreiras de acesso a tratamentos, tecnologias e especialistas, além de dificultar a integração dos diferentes níveis de atenção, especialmente pela frequente desconexão entre a atenção primária e os serviços hospitalares. Esse cenário é agravado pelas características territoriais e demográficas do Estado do Paraná, que possui aproximadamente 199.300 km<sup>2</sup>, configurando-se como o 15º maior estado do Brasil em extensão territorial e o segundo maior da Região Sul, atrás apenas do Rio Grande do Sul. Paralelamente, o Estado ocupa a 12ª posição nacional em densidade demográfica, com cerca de 57,4 habitantes por km<sup>2</sup>, conforme dados do Censo 2022 do IBGE, evidenciando uma distribuição populacional relativamente dispersa em um território amplo, fator que contribui para desafios logísticos e estruturais na organização e no acesso equitativo aos serviços de saúde.

No Paraná, as forças policiais civis e militares possuem naturezas institucionais distintas, o que se reflete também nos regimes jurídicos e nos modelos de assistência à saúde aplicáveis aos seus integrantes. A Polícia Militar e Corpo de Bombeiros Militar são instituições organizadas com base na hierarquia e disciplina militar, submetidas a estatutos próprios e, no Paraná, conta com um sistema de saúde institucional de

Av. João Gualberto, 1259 cj 401

CEP: 80.030-001

contato@fundaseg.com.br

www.fundaseg.com.br



autogestão, destinados a atender militares da ativa, da reserva, reformados, seus dependentes e pensionistas, conforme previsto em legislação específica. Já as Corporações policiais de natureza civil integram a estrutura da administração pública estadual sob regime civil e estatutário, estando, em regra, vinculadas aos modelos gerais de assistência à saúde do funcionalismo público ou a planos de saúde contratados pela administração. Assim, as diferenças de natureza jurídica e organizacional entre essas forças repercutem diretamente nos regulamentos, na forma de financiamento e na organização da assistência à saúde destinada aos seus respectivos servidores.

Na capital paranaense, os militares estaduais — Policiais Militares e Bombeiros Militares — dispõem de um modelo assistencial consolidado no âmbito da autogestão em saúde, verticalizado com hospital próprio, o Hospital da Polícia Militar do Paraná (HPM), que concentra ampla oferta de serviços ambulatoriais e hospitalares. Esse modelo decorre da própria organização institucional da Polícia Militar do Paraná, prevista no Código da PMPR (Lei nº 1.943, de 1953), que, em seu art. 175, estabelece que o Estado manterá na Corporação um serviço de saúde destinado a proporcionar, gratuitamente, aos militares da ativa, da reserva ou reformados, bem como aos seus dependentes, assistência médica e odontológica, incluindo ainda serviços complementares de farmácia, laboratório e radiologia. Trata-se, portanto, de um sistema de autogestão em saúde, no qual a própria instituição administra e organiza a assistência destinada exclusivamente ao seu público beneficiário. Contudo, a estrutura assistencial historicamente consolidada encontra-se fortemente centralizada em Curitiba e Região Metropolitana da capital paranaense, com atendimento exclusivamente presencial, o que, diante da ampla distribuição geográfica dos beneficiários em todo o território paranaense, nos 399 municípios do Estado, impõe desafios relacionados ao acesso aos serviços especializados, à necessidade de deslocamentos frequentes e à sobrecarga da rede assistencial concentrada na capital.

A Diretoria de Saúde da Polícia Militar do Paraná (DS/PMPR) enfrenta significativo déficit de efetivo médico militar, decorrente, entre outros fatores, da ausência de ingresso de novos profissionais do Quadro de Oficiais de Saúde (QOS) desde 2010 e do arquivamento sucessivo de iniciativas administrativas destinadas à recomposição do quadro de saúde institucional. No que se refere aos cirurgiões-dentistas militares, a situação revela-se ainda mais crítica, considerando que o último concurso público para ingresso na carreira ocorreu em 1997, resultando, atualmente, em um quadro extremamente reduzido, composto por apenas 8 (oito) Oficiais, de um total de 38 vagas existentes. Atualmente, apenas 21 oficiais médicos compõem o quadro, sendo que 13 atuam diretamente na assistência no Hospital da Polícia Militar para atender um universo de aproximadamente 40 mil usuários, composto pelas forças militares (PMPR e CBMPR), o que resulta em sobrecarga de funções e limitações na capacidade assistencial, especialmente diante do elevado volume de atendimentos realizados anualmente e da gestão simultânea de contratos de serviços médicos hospitalares de alta complexidade, tanto internamente quanto na rede credenciada.

Ressalta-se ainda que, diferentemente do modelo de autogestão de saúde militar existente na PMPR, as forças policiais do Estado, de natureza civil, estão todas vinculadas ao Sistema de Assistência à Saúde (SAS/SEAP), evidenciando diferenças institucionais importantes na organização da assistência à saúde, mesmo na capital, cujo modelo prevê atendimento médico presencial.

Em contrapartida, nas unidades localizadas no interior do Estado, a totalidade das forças de Segurança Pública está vinculada ao Sistema de Assistência à Saúde (SAS/SEAP), cuja configuração operacional apresenta limitações significativas, notadamente quanto à restrição de rede credenciada, barreiras geográficas, tempo de resposta assistencial e escopo de cobertura. Tal cenário produz impactos diretos na equidade do acesso, na continuidade do cuidado e na eficiência operacional das corporações, evidenciando um desequilíbrio assistencial que demanda soluções estruturantes voltadas à ampliação da cobertura, à redução de deslocamentos desnecessários e à revisão do modelo de atenção à saúde.

O Sistema de Assistência à Saúde (SAS/SEAP) adota, em grande medida, o modelo de remuneração por *capitation* (capitação - pagamento *per capita*), no qual o prestador recebe um valor fixo previamente estabelecido por beneficiário, independentemente da quantidade de atendimentos, consultas ou procedimentos efetivamente realizados. Nesse formato, o risco financeiro é transferido ao prestador, criando incentivos para a redução do volume de atendimentos e procedimentos, o que pode resultar em restrições no acesso e em potencial subtratamento, especialmente no caso de pacientes com quadros clínicos mais complexos ou que demandam maior utilização de serviços de saúde. A literatura e os posicionamentos institucionais apontam que tal lógica pode tensionar princípios éticos da prática médica, ao subordinar decisões clínicas a limites financeiros previamente definidos, com possíveis impactos sobre a autonomia do profissional médico, a integralidade do cuidado e a segurança do paciente. Há ainda evidências de risco de suboferta assistencial, o que suscita debates à luz dos princípios bioéticos da beneficência e da não

maleficência, motivo pelo qual o Conselho Federal de Medicina tem ressaltado que a busca por eficiência econômica não pode justificar a redução injustificada da assistência necessária ao paciente, conforme recente processo-consulta PAe 000014.10/2024-CFM - PARECER CFM no. 20/2025, devidamente encartado ao presente protocolo.

O Sistema de Assistência à Saúde (SAS/SEAP), regulamentado pelo Decreto nº 8.887/2010, possui um rol expressivo de procedimentos excluídos de cobertura, conforme disposto no Capítulo II do Anexo do referido Decreto. Essas restrições normativas limitam a abrangência assistencial do sistema, podendo gerar lacunas na cobertura de procedimentos relevantes para o diagnóstico e tratamento de diversas condições clínicas. Além disso, não há previsão normativa para a realização de teleconsultas no âmbito do SAS, seja em especialidades médicas ou em atendimentos por profissionais de saúde de outras áreas. Dessa forma, a implementação de serviços de telemedicina configura-se como iniciativa complementar e não conflitante com o modelo assistencial atualmente vigente, contribuindo para ampliar o acesso aos serviços de saúde e qualificar a assistência prestada aos beneficiários.

Verifica-se a inexistência de especialistas médicos do Quadro Próprio do Poder Executivo (QPPE) em número suficiente para atender adequadamente à demanda assistencial dos usuários vinculados à Secretaria de Estado da Segurança Pública (SESP), o que gera limitações na oferta de consultas especializadas, aumento do tempo de espera para atendimento e maior dependência de serviços externos para suprir as necessidades assistenciais do sistema.

Observa-se, pela prática, que a adaptação à nova modalidade (consulta à distância) é progressiva. A incorporação da telemedicina configura-se como solução inovadora e tecnologicamente avançada, capaz de promover significativa ampliação do acesso assistencial, otimização de recursos e modernização do modelo de atenção à saúde. Ao viabilizar atendimentos remotos, reduz-se a necessidade de deslocamentos, mitiga-se o absenteísmo operacional e assegura-se maior celeridade na oferta de consultas e orientações especializadas. Adicionalmente, a telemedicina fortalece a continuidade do cuidado, favorece a atuação multiprofissional integrada e contribui para a racionalização dos custos assistenciais, mantendo elevados padrões de segurança, rastreabilidade e eficiência clínica. Trata-se, portanto, de instrumento estratégico alinhado às diretrizes contemporâneas de transformação digital, eficiência administrativa e qualificação dos serviços de saúde.

Com a teleconsulta, todos os integrantes da SESP e da FUNDASEG, sejam militares, civis, seus dependentes e pensionistas, independente do local que estejam, poderão ser atendidos pela empresa a ser CONTRATADA e sem a necessidade de deslocamento. Ressalta-se que os usuários poderão ser beneficiados pela teleconsulta, gerando economia ao usuário e à Administração Pública.

Em síntese, a contratação do serviço de teleconsultas visa solucionar os seguintes problemas, além de atender às necessidades da Administração Pública, abaixo relacionadas:

- Alto custo de consulta presencial para atendimento de rotinas.
- Busca-se implementar eficiência aos recursos disponibilizados, planejando, gerindo e ofertando o melhor atendimento possível para o tratamento e o acompanhamento do usuário.
- Indisponibilidade de marcação de consultas presenciais.
- A indisponibilidade de atendimento poderá ser suprimida e mitigada diante da oferta de uma maior gama de especialidades, garantindo a acessibilidade ampliada.
- Abrangência limitada de atendimento nas regiões do Estado do Paraná, em áreas mais isoladas e com menos recursos em saúde.
- Fatores regionais, estruturais, da limitação de recursos técnicos localizados e da própria dimensão territorial de abrangência do atendimento, verifica-se restrição na oferta de tratamento em tempo oportuno e de assistência qualificada em prazo adequado para produzir efeitos positivos no acompanhamento do paciente, além de resultar no aumento do custo global despendido. Nesse contexto, a disponibilização de atendimentos virtuais mostra-se adequada para ampliar e acelerar o acesso ao tratamento, bem como a reduzir o dispêndio de recursos empregados individualmente.
- Descontinuidade no acompanhamento do histórico de saúde dos integrantes da SESP, sejam militares, civis, seus dependentes e pensionistas que, com o passar do tempo, devido às sucessivas transferências, implicam em mudança de domicílio.
- A inexistência de uma solução integrada, dotada de prontuário eletrônico unificado, para atendimento aos integrantes da SESP — militares, civis, dependentes e pensionistas — compromete a manutenção

continua do histórico de saúde, dificulta o compartilhamento qualificado das informações clínicas e fragiliza o suporte à tomada de decisões médicas mais seguras, adequadas e coordenadas quanto aos tratamentos a serem adotados.

- Tempo de acompanhamento e tratamento: A redução do tempo de espera para o diagnóstico e início do tratamento determina um impacto significativo no transcurso da doença, nos custos em saúde e no tempo de recuperação. Entende-se que, dependendo da região, a demanda pode ser mais elevada frente a oferta, ocasionando ao assistido um tempo de espera muito dilatado. Acredita-se que, em áreas mais isoladas ou com menos recursos em saúde, tal situação se repetirá, podendo ser ainda mais crítica nas áreas de difícil acesso. Tal fato pode impactar negativamente tanto o usuário do sistema, quanto a Administração Pública, que pode ter custos elevados em saúde impostos pelo diagnóstico tardio, bem como perda da capacidade laborativa de sua tropa, afastada por enfermidade.
- Observa-se aumento contínuo da demanda por atendimentos em saúde e pelo acompanhamento dos assistidos, especialmente na triagem e nos cuidados continuados. Esse crescimento pressiona os quadros médicos disponíveis, reduz a capacidade de atendimento e pode retardar a evolução do tratamento. Por isso, é necessário adotar medidas que ampliem a eficiência da força de trabalho assistencial e assegurem maior agilidade no atendimento.
- Diminuição do risco de contaminação hospitalar: Em um nível elevado, os benefícios da teleconsulta são manifestados na redução da exposição de pacientes a ambientes hospitalares, minimizando, assim, a disseminação de patógenos e infecções. Além disso, a teleconsulta permite que pacientes, que não estejam em condições graves ou urgentes, recebam atendimento médico em domicílio. Isso é especialmente benéfico em casos de doenças infecciosas altamente contagiosas, onde o isolamento é crucial para evitar a disseminação. Ao limitar o contato direto com instalações hospitalares, a teleconsulta ajuda a evitar que pacientes vulneráveis sejam expostos a possíveis fontes de infecção.
- A atividade fim das Forças Estaduais de Segurança Pública (prevista na Constituição Federal de 1988) será preservada a partir da manutenção da higidez da tropa por meio da implementação de maior acesso à assistência em saúde, incluindo atendimento médico, e nas diversas especialidades multiprofissionais de saúde.

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO:

3.1. As especificações técnicas constam do item 1.2 deste Termo.

### 4. PESQUISA DE PREÇOS

Em razão da especificidade do objeto, não foram identificados itens plenamente similares em atas de registro de preços ou contratos disponibilizados em portais oficiais, especialmente em virtude da variabilidade e da dificuldade de mensuração prévia dos valores envolvidos, o que justifica a realização de pesquisa de preços diretamente no mercado.

Foi realizada pesquisa de mercado para fins de cotação de preços, cujas devolutivas observaram os prazos estabelecidos pela FUNDASEG. Considerando a heterogeneidade e a discrepância entre os valores apresentados, adotou-se a mediana como medida de tendência central para definição do valor estimado da contratação, em conformidade com as boas práticas de estimativa de preços.

ITEM	QUANT. /MÊS	UNID.	DESCRIÇÃO SUMÁRIA DO PRODUTO/ SERVIÇO	VALOR EMP. 01	VALOR EMP. 02	VALOR EMP. 03	VALOR EMP. 04	VALOR EMP. 05	VALOR EMP. 06	MEDIANA DOS VALORES UNITÁRIOS
1	4750	consulta	teleconsulta MÉDICAS PAD DIURNO/ NOTURNO	R\$ 53,00	R\$ 68,90	R\$ 80,00	R\$ 55,89	R\$ 70,00	R\$ 96,20	R\$ 69,45
2	3800	consulta	teleconsulta COM MÉDICOS ESPECIALISTAS	R\$ 89,00	R\$ 128,70	R\$ 260,00	R\$ 117,19	R\$ 160,00	R\$ 163,20	R\$ 144,35
3	950	consulta	teleconsulta COM MULTIPROFISSIONAIS DE SAÚDE	R\$ 80,79	R\$ 89,70	R\$ 140,00	R\$ 86,50	R\$ 100,00	R\$ 93,20	R\$ 91,45

## **PARCELAMENTO DO OBJETO**

Não se admite o parcelamento do objeto, uma vez que os serviços são indivisíveis, por apresentarem natureza interdependente, cuja execução segmentada comprometeria a eficiência, a padronização e a adequada prestação do serviço.

## **5. SUSTENTABILIDADE**

Por se tratar de serviço de atendimento remoto, os impactos ambientais diretos são reduzidos. Ainda assim, a CONTRATADA deverá observar, no que couber, diretrizes de sustentabilidade, incluindo o uso eficiente de recursos tecnológicos, a redução do consumo energético, a minimização do uso de papel, o descarte adequado de resíduos eletrônicos e a adoção de práticas que reduzam deslocamentos e emissões. Tais medidas deverão estar alinhadas aos princípios da eficiência, economicidade, desenvolvimento sustentável e à Lei nº 13.709/2018 (LGPD), no que se refere à gestão segura das informações digitais.

## **6. CONTRATAÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**

Em razão da natureza indivisível do objeto, não se mostra viável o parcelamento da contratação, o que, por conseguinte, inviabiliza a formação de lote com cota reservada. Assim, não se aplica, no presente caso, o tratamento diferenciado previsto para microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP), nos termos da Lei Complementar nº 123/2006.

## **7. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS COMO COMUNS**

A contratação pretendida enquadra-se como prestação de serviços comuns, uma vez que seu objeto pode ser definido a partir de especificações usuais de mercado, com padrões de desempenho e qualidade. O objeto caracteriza-se como serviço dimensionável, na medida em que sua execução pode ser mensurada com base em parâmetros objetivos previamente definidos, tais como o volume estimado de teleconsultas, a quantidade de atendimentos multiprofissionais, o número de usuários potenciais e a disponibilização de cabines de teleconsulta. Ademais, o modelo de remuneração por demanda (consulta realizada) e a estimativa de utilização baseada em parâmetros de mercado conferem previsibilidade à contratação, possibilitando o adequado planejamento e controle da execução contratual.

Ressalta-se que se trata de solução tecnológica e assistencial já consolidada e amplamente disponível no mercado, ofertada por diversas empresas especializadas em serviços de telessaúde. Tais soluções contemplam, de forma padronizada, plataformas digitais acessíveis via web e dispositivos móveis, prontuário eletrônico integrado, realização de teleconsultas por videoconferência, emissão de documentos digitais, além de funcionalidades de gestão, monitoramento e geração de indicadores. Do mesmo modo, a disponibilização de cabines de teleconsulta, inclusive com diferentes configurações tecnológicas, constitui prática já difundida no setor, admitindo-se, inclusive, soluções tecnicamente equivalentes.

Embora o objeto envolva requisitos técnicos e assistenciais relevantes, incluindo aspectos de segurança da informação, proteção de dados pessoais, interoperabilidade de sistemas, conformidade com normativas do Conselho Federal de Medicina e demais regulamentações aplicáveis, tais exigências são comuns ao segmento de telessaúde e amplamente observadas pelos fornecedores do mercado. Dessa forma, não se trata de desenvolvimento de solução inédita ou sob medida, mas da contratação de serviço estruturado com base em padrões técnicos e regulatórios já estabelecidos.

Adicionalmente, verifica-se que o serviço apresenta elevado grau de padronização, tanto sob o ponto de vista tecnológico quanto operacional, com funcionalidades, fluxos assistenciais e requisitos de desempenho semelhantes entre os diversos fornecedores do setor.

Por fim, destaca-se que a contratação envolve a implantação, gestão e operacionalização contínua de serviços, com utilização de infraestrutura e soluções já disponíveis, não demandando atividades de pesquisa, desenvolvimento ou inovação tecnológica específicas. Assim, conclui-se que o objeto se enquadra como serviço comum, por possuir padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos, ampla oferta no mercado, possibilidade de comparação entre propostas e execução baseada em práticas usuais do setor, atendendo integralmente aos pressupostos legais para sua classificação.



## 8. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

8.1.1. Conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar, a presente contratação refere-se à prestação de serviço continuado de telessaúde, observadas as especificações detalhadas no item 1.2 deste Termo de Referência;

8.1.2. Para a adequada execução do objeto, a empresa CONTRATADA deverá comprovar o atendimento aos requisitos de qualificação operacional estabelecidos a seguir:

I. Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para o desempenho de atividade anterior compatível com o objeto desta licitação. A comprovação deverá evidenciar a experiência na prestação de serviços de telessaúde, de no mínimo 2 (dois) anos de atuação, admitindo-se, para fins de aferição de capacidade operacional, a demonstração de execução de serviços com volume relevante de atendimentos, compatível com a complexidade e escala do objeto pretendido. Para esse fim, considera-se como parâmetro de referência a realização de, no mínimo, 3.000 (três mil) teleatendimentos mensais, podendo tal quantitativo ser comprovado por meio de um ou mais contratos. Será admitido o somatório de atestados referentes a períodos distintos, não sendo exigida a continuidade temporal da execução. Os atestados somente serão aceitos se relativos a contratos já concluídos ou, alternativamente, àqueles em execução há pelo menos 1 (um) ano, exceto quando se tratar de contrato com prazo de vigência inferior a esse período.

a) A exigência de comprovação de experiência prévia na execução de, no mínimo, 3.000 (três mil) consultas mensais fundamenta-se na necessidade de assegurar que a futura CONTRATADA possua capacidade técnica e operacional compatível com a natureza e a escala do serviço a ser contratado, caracterizado pela volumetria, funcionamento contínuo e exigência de integração sistêmica.

b) O parâmetro adotado não é arbitrário, mas decorre da necessidade de seleção de empresas com experiência comprovada em operações de médio a grande porte, aptas a gerenciar simultaneamente múltiplos profissionais, fluxos assistenciais padronizados, regulação de acesso e monitoramento de indicadores de desempenho em ambiente digital. Serviços de telemedicina em larga escala e em âmbito estadual demandam maturidade operacional, infraestrutura tecnológica robusta e governança clínica consolidada, aspectos que não se verificam, em regra, em operações de pequeno porte.

c) Adicionalmente, o quantitativo mínimo exigido (3.000 consultas/mês) revela-se proporcional e razoável quando comparado à demanda estimada para a presente contratação, projetada em até 9.500 (nove mil e quinhentas) consultas mensais. Assim, o requisito corresponde a aproximadamente 31,5% da capacidade mensal esperada, evidenciando que não se exige experiência no volume total da operação, mas sim um patamar mínimo que demonstre capacidade prévia em escala relevante, sem restringir indevidamente a competitividade.

d) Tal abordagem encontra respaldo nas boas práticas de contratação pública, ao buscar equilíbrio entre, garantia de capacidade técnica mínima, mitigando riscos de inexecução, descontinuidade ou baixa qualidade do serviço; e ampliação da competitividade, ao não exigir experiência integral na totalidade da demanda prevista. Por fim, destaca-se que a exigência está diretamente relacionada à complexidade, criticidade e sensibilidade dos serviços de saúde, que envolvem atendimento direto ao usuário, tomada de decisão clínica e tratamento de dados pessoais sensíveis, justificando a adoção de critérios técnicos que assegurem a seleção de prestadores efetivamente aptos à execução do objeto.

II. O atestado deverá ser expedido em papel timbrado do emitente, constando o número do CNPJ e endereço completo, devendo ser assinado por seus sócios, diretores, administradores, procuradores, gerentes ou servidor responsável, com expressa indicação de seu nome completo e cargo/função. Para fins de comprovação da qualificação técnica, nos termos do art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei nº 14.133/2021, a licitante deverá demonstrar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da contratação, mediante apresentação de atestado(s) que evidenciem a execução de serviços com características, quantidades e prazos equivalentes.

Av. João Gualberto, 1259 cj 401

CEP: 80.030-001

contato@fundaseg.com.br

www.fundaseg.com.br

- III. A empresa CONTRATADA deverá comprovar inscrição ativa no Conselho Regional de Medicina (CRM) do estado de sua sede, bem como indicar médico responsável técnico regularmente inscrito no respectivo Conselho. Os profissionais médicos que atuarão na prestação dos serviços deverão possuir inscrição ativa em Conselho Regional de Medicina, nos termos da regulamentação vigente, bem como registro da atuação em telemedicina, quando aplicável.
- IV. Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES).
- V. Certificado e/ou Protocolo, reconhecido e emitido por empresa capacitada, de segurança e preservação de dados sensíveis / pessoais, em garantia do cumprimento da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e suas atualizações e instruções.
- VI. Certificado e/ou Protocolo, reconhecido e emitido por empresa capacitada, de garantia mínima contra vulnerabilidade dos sistemas e banco de dados adotados para o tratamento e armazenamento dos dados e informações envolvidas na prestação do serviço, em garantia do cumprimento da Lei nº 13.709, de 14 de agosto 2018 (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e suas atualizações e instruções.
- VII. Certidão de propriedade e titularidade (intelectual ou referente ao código fonte) ou licença plena de uso (proprietário), relacionada aos sistemas adotados e empregados, no uso, no tratamento e armazenamento dos dados e informações, bem como o sistema de tele atendimento, envolvidos na prestação do serviço, com intuito de não gerar risco de dependência sobre terceiros;
- VIII. Estratégia de Saída:
- Propriedade de Dados
    - Todos os dados de pacientes são propriedade exclusiva da FUNDASEG;
    - CONTRATADA é mera detentora em confiança;
    - Direito de acesso irrestrito a qualquer momento;
  - Formato de Backup
    - Backup semanal em formato aberto (CSV, JSON, XML);
    - Armazenamento em 2 locais geograficamente distintos;
    - Teste trimestral de restauração com sucesso documentado;
  - Plano de Transição e Continuidade Assistencial:

Em caso de rescisão contratual, término da vigência ou substituição da solução, a CONTRATADA deverá assegurar a transição assistida dos serviços, de modo a preservar a continuidade assistencial, a integridade, a rastreabilidade e a disponibilidade dos dados clínicos, administrativos e prontuários eletrônicos. A CONTRATADA deverá exportar 100% dos dados da plataforma em até 5 (cinco) dias úteis, em formato estruturado, seguro e passível de migração, bem como fornecer a documentação técnica necessária à portabilidade, integração e continuidade da operação pela CONTRATANTE ou por eventual nova contratada. O plano de transição deverá contemplar, no mínimo, a migração e portabilidade segura dos dados, a preservação dos prontuários eletrônicos, o suporte técnico-operacional à transição, a cooperação com a CONTRATANTE e eventual nova contratada, bem como o treinamento da equipe indicada pela FUNDASEG em até 10 (dez) dias.

A CONTRATADA deverá manter o acesso à plataforma pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias adicionais, para fins de consulta, conferência, extração de dados, auditoria e continuidade assistencial, podendo esse prazo ser prorrogado excepcionalmente uma única vez, por igual período, mediante justificativa técnica da Administração, observado o limite máximo total de 60 (sessenta) dias. As atividades de transição, exportação, suporte técnico, disponibilização de documentação, treinamento e manutenção temporária de acesso integram as obrigações contratuais da CONTRATADA, não sendo admitida a cobrança de taxa adicional de transição. O atraso injustificado na exportação dos dados sujeitará a CONTRATADA à penalidade de R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia de atraso, sem prejuízo da

apuração de responsabilidade por eventuais danos, indisponibilidades, perdas de dados, interrupção assistencial ou descumprimento de outras obrigações contratuais.

- IX. Declaração de Disponibilidade de Corpo Clínico:** A licitante deverá apresentar declaração formal de disponibilidade de equipe médica, comprovando que dispõe de corpo clínico próprio correspondente a, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) dos profissionais necessários à execução do objeto, os quais se encontram efetivamente disponíveis para atuação no serviço, garantindo capacidade operacional compatível com a demanda estimada. Admite-se a complementação por meio de profissionais terceirizados, desde que mantidas a responsabilidade técnica, a coordenação assistencial e a continuidade do serviço.
- 8.2.** Além dos requisitos anteriormente estabelecidos, o adjudicatário deverá apresentar declaração formal de que possui pleno conhecimento das condições necessárias à adequada execução do objeto, comprometendo-se a cumprir integralmente as obrigações contratuais, como requisito para a celebração do contrato.
- 8.3.** A presente contratação será realizada por meio do Sistema de Registro de Preços (SRP), nos termos da legislação vigente, em razão da natureza estimativa da demanda e da necessidade de contratações futuras e eventuais.
- 8.4. Vigência da ata de registro de preços:**
- 8.4.1.** O prazo de vigência da ata de registro de preços, contado a partir da publicação do extrato da ata no Diário Oficial do Estado, será de 12 (doze) meses, e poderá ser prorrogado, por igual período, desde que comprovado que as condições e o preço permanecem vantajosos.
- 8.4.2.** No ato de prorrogação da vigência da ata de registro de preços poderá haver a renovação integral dos quantitativos registrados, até o limite do quantitativo original.
- 8.4.3.** O ato de prorrogação da vigência da ata deverá indicar expressamente o prazo de prorrogação e o quantitativo renovado.
- 8.5. Revisão e atualização dos preços da ata de registro de preços.**
- 8.5.1.** A Administração poderá revisar os preços registrados, mediante comprovações e justificativas, bem como deverá proceder à atualização desses preços.
- 8.5.2.** A revisão e a atualização dos preços registrados na Ata dependem de autorização da autoridade competente, devendo o órgão gerenciador promover as respectivas modificações, compondo novo quadro de preços registrados e disponibilizando-os no site oficial.
- 8.5.3.** A atualização dos preços registrados será feita a partir dos critérios estabelecidos no item 12 - Reajustamento, deste Termo de Referência.
- 8.5.4.** A data-base do reajuste será vinculada à data da proposta de preços aprovada e homologada, conforme descrito no item 12.2 deste Termo de Referência. Para as atualizações subsequentes à primeira, o termo inicial é contado do término do prazo inicial que motivou a primeira atualização.
- 8.5.5.** O reajuste dos preços depende de pedido do fornecedor do item registrado, que deve ser protocolado até trinta dias antes do fim do período acima enunciado. O transcurso do período citado no item 8.4.3 sem o requerimento do fornecedor implica preclusão.
- 8.6. Aproveitamento do registro de preços:**
- 8.6.1.** Não será admitida a adesão à Ata de Registro de Preços decorrente desta licitação por órgãos ou entidades não participantes. A medida fundamenta-se no interesse público, considerando que a adesão de terceiros pode comprometer a adequada gestão da ata, afetar o planejamento da contratação e prejudicar o atendimento das demandas do órgão gerenciador e dos participantes originais. Ademais, não há interesse estratégico na ampliação do fornecimento para além do escopo

inicialmente dimensionado, sendo necessária a preservação dos quantitativos estimados para atendimento das demandas futuras da própria Administração.

8.6.2. Nos termos do art. 86 da Lei nº 14.133/2021, fica vedada a adesão à ata de registro de preços por órgãos ou entidades não participantes (caronas). A vedação fundamenta-se na necessidade de preservação do planejamento da contratação, uma vez que os quantitativos foram dimensionados com base em estudo técnico específico, considerando a demanda estimada, a capacidade operacional da futura CONTRATADA e os parâmetros assistenciais definidos para a execução do serviço.

8.6.3. Considerando tratar-se de serviço de natureza continuada na área da saúde, com funcionamento ininterrupto e exigência de cumprimento de níveis mínimos de serviço (SLAs), a ampliação da demanda por meio de adesões externas poderá comprometer a previsibilidade operacional, a qualidade dos atendimentos, a resolutividade clínica e o equilíbrio econômico-financeiro da ata, em prejuízo da adequada prestação do serviço aos beneficiários originalmente contemplados. Ademais, a possibilidade de adesão por terceiros poderia acarretar desbalanceamento na relação entre oferta e demanda, com risco de sobrecarga da estrutura assistencial e tecnológica, impactando diretamente a continuidade e a eficiência da execução contratual, em afronta aos princípios do planejamento, da eficiência e da supremacia do interesse público.

## **9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE**

### **9.1. São obrigações da CONTRATADA:**

- 9.1.1. Executar os serviços em conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência, no edital de licitação e em seus anexos, bem como de acordo com a proposta apresentada, observando integralmente as condições, prazos e níveis de serviço estabelecidos.
- 9.1.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pelo contrato, os serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução ou dos materiais empregados, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
- 9.1.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, nos termos dos arts. 14 e 17 a 27 da Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor, respondendo integralmente pelos prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, ficando este autorizado a descontar da garantia, quando exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos apurados, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
- 9.1.4. Utilizar profissionais devidamente habilitados, qualificados e com conhecimento técnico compatível com os serviços a serem executados, em conformidade com as normas, regulamentações e diretrizes aplicáveis.
- 9.1.5. Zelar para que os empregados se apresentem devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, quando da prestação de serviços nas dependências da CONTRATANTE, bem como utilizem, de forma adequada, os equipamentos de proteção individual (EPI) necessários à segurança do trabalho, em conformidade com a legislação vigente e normas aplicáveis.
- 9.1.6. Responsabilizar-se integralmente por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e demais encargos previstos na legislação específica, relativos aos profissionais alocados na execução do objeto, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE, nem poderá onerar o contrato.
- 9.1.7. Comunicar à CONTRATANTE, de forma imediata e formal, toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da execução dos serviços, adotando as providências necessárias à sua pronta regularização.
- 9.1.8. Não permitir a utilização de trabalho de menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização de trabalho de menor de 18 (dezoito) anos em atividades noturnas, perigosas ou insalubres, em conformidade com a legislação trabalhista vigente e normas aplicáveis.
- 9.1.9. Manter, durante toda a vigência do contrato, a compatibilidade com as obrigações assumidas, bem como com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, comprovando-as sempre que solicitado pela Administração.



- 9.1.10. Manter atualizados seus dados cadastrais no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná, conforme a legislação vigente, comprometendo-se a promover as devidas atualizações sempre que houver alteração das informações.
- 9.1.11. Manter sigilo absoluto sobre todas as informações obtidas em decorrência da execução do contrato, especialmente aquelas de natureza sensível, não as divulgando ou utilizando para fins diversos do objeto contratual, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018, sob pena de responsabilização civil, administrativa e penal.
- 9.1.12. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, às suas expensas, sempre que se mostrarem insuficientes para o pleno atendimento ao objeto da contratação, exceto nas hipóteses de superveniência de fato excepcional ou imprevisível, ou previsível de consequências incalculáveis, devidamente comprovado, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do contrato e autorize a revisão do equilíbrio econômico-financeiro, nos termos da legislação aplicável.
- 9.1.13. Aceitar os acréscimos nos quantitativos que se fizerem necessários ao objeto contratado, nos limites estabelecidos na Lei nº 14.133/2021, mediante termo aditivo, mantidas as condições iniciais do contrato, inclusive quanto aos preços unitários pactuados.
- 9.1.14. Não será imputado à CONTRATADA o ônus decorrente de prejuízos ou impactos na execução contratual quando estes resultarem de:

I – retardamento na emissão da ordem de execução dos serviços ou da autorização de fornecimento, bem como da interrupção da execução do contrato ou da redução do ritmo de trabalho, quando decorrentes de determinação da Administração e no interesse público;

II – impedimento da execução do contrato por fato ou ato de terceiro, devidamente reconhecido pela Administração em documento contemporâneo à sua ocorrência;

III – omissão ou atraso de providências a cargo da Administração, inclusive quanto aos pagamentos devidos, hipótese em que a CONTRATADA deverá manter a continuidade da execução dos serviços, nos termos da legislação aplicável.

## **9.2. São obrigações da CONTRATANTE:**

- 9.2.1. Receber o objeto no prazo e nas condições estabelecidas no Termo de Referência, no edital de licitação e em seus anexos, bem como de acordo com a proposta apresentada, após a devida verificação de conformidade da execução contratual.
- 9.2.2. Exigir o cumprimento integral de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, conforme estabelecido no Termo de Referência, no edital de licitação e em seus anexos, bem como na proposta apresentada, adotando as medidas cabíveis em caso de descumprimento.
- 9.2.3. Verificar, no prazo fixado, a conformidade do objeto recebido provisoriamente com as especificações constantes do Termo de Referência, do edital de licitação e de seus anexos, bem como da proposta apresentada, promovendo a aceitação quando atendidos os requisitos e, após, o recebimento definitivo.
- 9.2.4. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, as imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto, fixando prazo para a sua correção e acompanhando a adoção das providências necessárias à sua regularização.
- 9.2.5. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, por meio de comissão ou servidor especialmente designado, registrando as ocorrências e adotando as providências necessárias à regular a execução do contrato.
- 9.2.6. Efetuar o pagamento à CONTRATADA pelo efetivo fornecimento do objeto ou pela efetiva execução dos serviços ou etapas, conforme o caso, no prazo e na forma estabelecidos no Termo de Referência, no edital de licitação e em seus anexos, bem como no contrato, após a devida verificação da conformidade da execução.

- 9.2.7. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal ou fatura apresentada pela CONTRATADA, quando aplicável, em conformidade com a legislação vigente e normas específicas aplicáveis à matéria.
- 9.2.8. Proferir decisão fundamentada sobre as solicitações e reclamações relacionadas à execução do contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou destituídos de interesse para a boa execução contratual.
- 9.2.9. Ressarcir a CONTRATADA, nos casos de extinção do contrato por culpa exclusiva da Administração, pelos prejuízos devidamente comprovados que houver sofrido, bem como devolver a garantia, quando houver, e efetuar os pagamentos devidos pela execução contratual até a data da extinção, incluindo os custos de eventual desmobilização, nos termos da legislação aplicável.
- 9.2.10. Adotar as providências necessárias à apuração de infrações administrativas, sempre que constatadas irregularidades que possam causar dano à Administração, bem como encaminhar ao Ministério Público competente cópia dos documentos pertinentes, para apuração dos ilícitos de sua competência.

## **10. GARANTIA DA EXECUÇÃO**

- 10.1.** A CONTRATADA deverá prestar garantia de execução no prazo de até 1 (um) mês, contado da assinatura do Termo de Contrato ou do aceite do instrumento equivalente, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratual, nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133/2021. A garantia será liberada nas condições previstas em Edital, desde que devidamente cumpridas as obrigações contratuais.
- 10.1.1. Caso seja exigida garantia de execução contratual e a CONTRATADA opte pelo seguro-garantia como modalidade de garantia, deverá observá-lo no prazo estabelecido no item 10.1, bem como apresentar apólice com vigência mínima correspondente ao prazo de duração do contrato, acrescido do período necessário à verificação do cumprimento das obrigações contratuais, nos termos do § 3º do art. 96 da Lei nº 14.133/2021.
- 10.2.** O descumprimento do prazo estabelecido no item 10.1 acarretará a aplicação de multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor do contrato, por dia de atraso, limitada a 2% (dois por cento), até o 30º (trigésimo) dia, sem prejuízo da adoção das demais medidas administrativas cabíveis.
- 10.2.1. O atraso superior a 30 (trinta) dias na apresentação da garantia de execução contratual caracterizará inadimplemento contratual grave, podendo ensejar a rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
- 10.3.** Caberá à CONTRATADA a escolha de uma das seguintes modalidades de garantia, nos termos da legislação vigente:
- 10.3.1. caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo órgão competente;
- 10.3.2. Seguro-garantia;
- 10.3.3. fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.
- 10.3.3.1. A garantia prestada na modalidade de fiança bancária, inclusive quando emitida por cooperativa de crédito, deverá estar acompanhada da respectiva autorização de funcionamento expedida pelo Banco Central do Brasil.

10.3.3.2. Quando a garantia for prestada nas modalidades de seguro-garantia ou fiança bancária, sua vigência deverá abranger todo o prazo de duração do contrato, sendo vedada a sua prestação de forma proporcional ao período contratual. Em caso de prorrogação do contrato, a CONTRATADA deverá promover a correspondente prorrogação da garantia apresentada.

**10.4.** A garantia prestada em dinheiro deverá ser depositada em favor da CONTRATANTE, em instituição financeira indicada pela Administração, sendo atualizada monetariamente até a sua restituição, nos termos da legislação aplicável.

**10.5.** Em caso de alteração do valor do contrato ou de prorrogação de sua vigência, a CONTRATADA deverá promover a readequação ou renovação da garantia, mantendo as mesmas condições e cobertura inicialmente estabelecidas.

10.5.1. Em caso de acréscimo do valor contratual, a CONTRATADA deverá proceder ao reforço proporcional da garantia, no prazo estabelecido pela Administração. O não atendimento a essa obrigação autoriza a CONTRATANTE a efetuar o desconto do valor correspondente nas faturas devidas, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis.

**10.6.** Caso o valor da garantia seja utilizado, total ou parcialmente, para o pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA deverá promover sua recomposição integral no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data do recebimento da notificação, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

**10.7.** A CONTRATANTE poderá executar a garantia, no todo ou em parte, nas hipóteses previstas na legislação aplicável e neste instrumento, para ressarcimento de prejuízos decorrentes do descumprimento contratual.

**10.8.** A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração, mediante verificação do cumprimento integral das obrigações contratuais, e, quando prestada em dinheiro, será atualizada monetariamente, nos termos do art. 100 da Lei nº 14.133/2021.

## **11. FORMA DE PAGAMENTO**

**11.1.** O pagamento de cada fatura será efetuado em prazo não superior a 30 (trinta) dias, contados do atesto da Nota Fiscal, após a verificação do adimplemento da CONTRATADA quanto às obrigações contratuais, já consideradas eventuais glosas e notas de débito.

**11.2.** O pagamento ficará condicionado à apresentação do Certificado de Regularidade Fiscal (CRF), emitido por meio do Sistema de Gestão de Materiais, Obras e Serviços – GMS, que comprove a regularidade perante os Fiscos Federal, Estadual (inclusive do Estado do Paraná, para licitantes sediados em outra unidade da Federação) e Municipal, bem como junto ao FGTS, ao INSS e à Justiça do Trabalho (CNDT), observadas as disposições do Termo de Referência.

**11.3.** Nenhum pagamento será efetuado sem a apresentação dos documentos exigidos, nem enquanto persistirem irregularidades na Nota Fiscal, na prestação dos serviços ou no cumprimento das obrigações contratuais, até a sua devida regularização.

11.3.1. Os pagamentos ficarão condicionados à prévia informação, pela CONTRATADA, dos dados de conta corrente de sua titularidade mantida em instituição financeira contratada pelo Estado, nos termos do Decreto Estadual nº 4.505/2016, ressalvadas as exceções previstas no referido diploma legal.

**11.4.** O prazo previsto no item 11.1 ficará suspenso na hipótese estabelecida no item 11.4.1 das Condições Gerais do Pregão.

11.4.1. Decorrido o prazo para pagamento da multa, sem que haja sua quitação, o respectivo valor será automaticamente descontado das faturas devidas à CONTRATADA, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

**11.5.** Nos casos de eventual atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de qualquer forma, para tanto, fica convencionado que a compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e a do efetivo pagamento da parcela, será apurada mediante a aplicação da seguinte fórmula, nos termos da legislação aplicável:

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

**11.6.** O pagamento devido à CONTRATADA estará sujeito às retenções tributárias na fonte, inclusive de contribuições sociais, quando aplicáveis, em conformidade com a legislação vigente e demais normativos pertinentes.

**11.7.** Os pagamentos devidos à CONTRATADA restringem-se aos quantitativos de serviços efetivamente prestados e devidamente atestados pela Administração.

## **12. DO REAJUSTAMENTO**

**12.1.** Os preços inicialmente contratados permanecerão fixos e irrevogáveis pelo prazo de 1 (um) ano, contado da data do orçamento estimado, a qual será adotada como data-base para fins de eventual reajuste, nos termos da legislação aplicável.

**12.2.** Após o interregno de 1 (um) ano, contado da data-base, os preços contratados poderão ser reajustados mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), incidindo exclusivamente sobre as parcelas executadas após a data de implementação do reajuste.

**12.2.1.** A assinatura de termo aditivo pela CONTRATADA, com a manutenção das demais cláusulas contratuais em vigor e sem ressalva expressa quanto ao reajustamento de preços, implicará renúncia ao direito de pleitear reajuste em relação às parcelas anteriores à data de sua formalização.

**12.3.** Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste, nos termos da legislação aplicável.

**12.4.** No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajuste, o CONTRATANTE efetuará o pagamento à CONTRATADA com base na última variação conhecida, promovendo a compensação das diferenças apuradas, para mais ou para menos, tão logo seja divulgado o índice definitivo.

**12.5.** Nas apurações finais, o reajuste será calculado com base no índice definitivo, sendo realizados os ajustes necessários para compensação de eventuais diferenças, para mais ou para menos.

**12.6.** Caso o índice estabelecido para reajuste seja extinto ou, por qualquer motivo, deixe de ser aplicável, será adotado, em sua substituição, o índice que vier a ser definido pela legislação vigente à época, preservado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

**12.7.** Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes acordarão a adoção de novo índice oficial para o reajuste do saldo contratual remanescente, mediante formalização por termo aditivo, preservado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.



**12.8.** O reajuste será formalizado por meio de apostilamento, nos termos da legislação aplicável.

12.8.1. Não serão admitidos apostilamentos com efeitos financeiros retroativos à data de sua formalização.

12.8.2. A concessão de reajustes não aplicados na época oportuna será apurada por meio de procedimento administrativo próprio, com a devida análise e comprovação dos valores devidos.

**12.9.** Caso, juntamente com o reajustamento, haja necessidade de prorrogação de prazo e/ou de acréscimo ou supressão de serviços, tais alterações poderão ser formalizadas no mesmo termo aditivo, desde que devidamente justificadas e observadas a legislação aplicável.

### **13. REQUISITOS DE HABILITAÇÃO**

Os requisitos de habilitação a serem atendidos pelas licitantes são aqueles previstos nos Documentos de Habilitação (Anexo II do Edital).

### **14. ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

**14.1.** É admissível a continuidade do contrato administrativo em caso de fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA por outra pessoa jurídica, desde que atendidas as condições a seguir:

14.1.1. sejam observados, pela nova pessoa jurídica, todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;

14.1.2. sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; e

14.1.3. não haja prejuízo à execução do objeto pactuado, bem como haja anuência expressa da Administração quanto à continuidade do contrato.

**14.2.** A alteração subjetiva a que se refere o item 14.1 deverá ser formalizada por meio de termo aditivo ao contrato, mediante prévia anuência da Administração e comprovação do atendimento aos requisitos exigidos.

### **15. CONTROLE DA EXECUÇÃO**

**15.1.** A execução dos serviços terá início conforme cronograma estabelecido, contado da data de assinatura do contrato, observando-se os seguintes prazos:

15.1.1. até 30 (trinta) dias corridos para a implantação dos atendimentos de telessaúde, incluindo a integração dos sistemas;

15.1.2. até 60 (sessenta) dias corridos para a instalação das cabines de atendimento nos locais indicados pela CONTRATANTE, conforme detalhamento abaixo:

Fase 1 (Dias 1-15): Integração Técnica

Dia 1-5: Configuração ambiente produção

Dia 6-10: Testes integração GSUS/SASW

Dia 11-15: Testes de carga (simulação 100 consultas/hora)

Fase 2 (Dias 16-30): Treinamento e Go-Live

Dia 16-20: Treinamento administradores

Dia 21-25: Treinamento usuários finais

Dia 26-30: Ativação produção (Pronto Atendimento Digital)

Fase 3 (Dias 31-60): Instalação Cabines

Dia 31-45: Fabricação/importação cabines

Dia 46-60: Instalação em nos locais + testes

**15.2.** Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, no prazo de até 10 (dez) dias, contados da verificação do cumprimento das exigências de caráter técnico, para fins de avaliação e posterior recebimento definitivo.

15.2.1. Compete ao fiscal do contrato avaliar o caso concreto e fixar, de forma justificada, o prazo para a realização das correções necessárias.

**15.3.** O recebimento provisório poderá ser dispensado nos serviços cujo valor não ultrapasse o limite previsto no inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133/2021, desde que não envolvam o fornecimento de aparelhos, equipamentos ou instalações sujeitos à verificação de funcionamento e desempenho.

**15.4.** Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado que comprove o atendimento integral das exigências contratuais.

15.4.1. Caso a verificação prevista no item anterior não seja realizada no prazo fixado, considerar-se-á consumado o recebimento definitivo no término desse prazo.

**15.5.** O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil da CONTRATADA pela solidez e segurança do objeto fornecido ou do serviço prestado, nem sua responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, permanecendo exigíveis as obrigações assumidas nos limites estabelecidos na legislação e neste instrumento.

**15.6.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando estiverem em desacordo com as especificações constantes do Termo de Referência, da proposta ou do contrato, cabendo ao fiscal do contrato, conforme o caso, fixar prazo para a correção, substituição ou refazimento, às expensas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

## **16. DOS CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO**

**16.1.** A aferição e a medição dos serviços prestados serão realizadas com base nos quantitativos efetivamente executados e devidamente atestados pela fiscalização do contrato, observadas as condições estabelecidas no Termo de Referência, no edital de licitação e no contrato.

**16.2.** A avaliação da execução do objeto será realizada por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo I deste Termo de Referência, devendo o pagamento ser ajustado com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

16.2.1. Não produzir os resultados esperados, deixar de executar ou executar com qualidade inferior à mínima exigida as atividades contratadas;

16.2.2. deixar de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los em quantidade ou qualidade inferior à necessária.

16.2.3. A utilização do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos de avaliação da prestação dos serviços.

**16.3.** Poderá ser aplicada retenção ou glosa no pagamento, de forma proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, sempre que se constate que a CONTRATADA:

16.3.1. Não produziu os resultados acordados;

16.3.2. deixou de executar as atividades contratadas ou as executou com qualidade inferior à mínima exigida;

16.3.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou em quantidade ou qualidade inferior à necessária.

**17. SUBCONTRATAÇÃO**

- 17.1.** É admitida a subcontratação parcial do objeto, limitada a até 20% (vinte por cento) do valor total do contrato, exclusivamente para as atividades relacionadas às cabines de atendimento, observadas as condições a seguir e desde que não haja prejuízo à execução do objeto contratual.
- 17.1.1.** É vedada a subcontratação das parcelas de maior relevância e de valor significativo do objeto, assim definidas no instrumento convocatório, especialmente aquelas submetidas à comprovação de capacidade técnica;
- 17.1.2.** É vedada a subcontratação de microempresas, empresas de pequeno porte ou microempreendedores individuais que tenham participado da licitação.
- 17.2.** A subcontratação dependerá de prévia e expressa autorização da CONTRATANTE, a quem caberá avaliar se a SUBCONTRATADA atende aos requisitos de qualificação técnica necessários à execução do objeto, sem prejuízo da responsabilidade integral da CONTRATADA pelo cumprimento das obrigações contratuais.
- 17.3.** Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela execução do contrato, cabendo-lhe a supervisão e coordenação das atividades da SUBCONTRATADA, bem como a responsabilidade perante a CONTRATANTE pelo fiel cumprimento das obrigações contratuais relacionadas ao objeto subcontratado.
- 17.4.** É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade CONTRATANTE ou com agente público que atue na licitação, na fiscalização ou na gestão do contrato, bem como com seus cônjuges, companheiros ou parentes, em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

**18. DA REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

- 18.1.** A Administração poderá revisar os preços registrados, mediante a devida comprovação e justificativa, bem como promover a sua atualização, nos termos da legislação aplicável.
- 18.1.1** A revisão e a atualização dos preços registrados na ata dependerão de autorização da autoridade competente, cabendo ao órgão gerenciador promover as respectivas alterações, com a elaboração de novo quadro de preços registrados e sua disponibilização no sítio eletrônico oficial.
- 18.1.2** A atualização dos preços registrados será realizada mediante a aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), tendo como termo inicial a data de apresentação da proposta, desde que decorrido o interregno mínimo de 1 (um) ano.
- 18.1.3** Para as atualizações subsequentes à primeira, o termo inicial será contado a partir da data de início dos efeitos financeiros da última atualização realizada.
- 18.1.4** A aplicação da atualização de preços no âmbito da ata de registro de preços não se confunde com o reajuste dos contratos dela decorrentes, devendo ser observada a não cumulatividade entre os institutos, de modo a evitar a incidência concomitante ou duplicada de índices sobre o mesmo período. Na hipótese de celebração de contrato com base em preços já atualizados, eventual reajuste contratual observará como data-base a última atualização efetivamente aplicada, vedada a aplicação de índice sobre período já corrigido.
- 18.1.4.1** O reajuste dos preços dependerá de solicitação formal do fornecedor do item registrado, a ser protocolada até 30 (trinta) dias antes do término do período de que trata o item 18.1.2.
- 18.1.4.2** O decurso do prazo sem a apresentação do requerimento implicará a preclusão do direito ao reajuste em relação ao período já transcorrido, não sendo admitida a concessão de efeitos financeiros retroativos.
- 18.1.4.3** O reajuste concedido produzirá efeitos a partir da data do protocolo do pedido, vedada a sua aplicação sobre período anterior, em conformidade com o disposto neste Termo de Referência.

**19. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

**19.1.** As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no orçamento da Fundação de Apoio à Segurança Pública – FUNDASEG, conforme dotação orçamentária abaixo discriminada:

Gestão/Unidade: 01

Fonte de Recursos: 01

Programa de Trabalho: 30

Elemento de Despesa: 3390.3900

**20. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

O licitante e a CONTRATADA que incorrerem em infrações administrativas previstas neste instrumento, no edital ou na legislação aplicável sujeitam-se às sanções administrativas previstas no art. 156 da Lei Federal nº 14.133/2021, sem prejuízo de eventual responsabilização penal, nos termos do Capítulo II-B do Título XI do Código Penal.



**ANEXO I.I**  
**GOVERNANÇA DOS INDICADORES E NÍVEIS DE SERVIÇO**  
**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR**  
**ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA**

O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e os Acordos de Nível de Serviço (SLA) constituem sistema estruturado de governança contratual tecnológica voltado ao monitoramento contínuo, avaliação de desempenho, controle operacional, rastreabilidade, auditoria e validação da execução dos serviços de telessaúde, com foco na continuidade assistencial, disponibilidade da plataforma, segurança da informação, transparência operacional e proteção do interesse público. O IMR estabelece, de forma objetiva, mensurável e verificável, os níveis esperados de qualidade na prestação dos serviços, bem como os critérios de aferição de desempenho e repercussão contratual aplicáveis durante toda a vigência do contrato, incluindo os indicadores e prazos de resolução de incidentes que compõem os respectivos SLAs da contratação.

A governança dos indicadores deverá observar metodologia formal, objetiva e previamente definida, contendo critérios de medição, fórmulas de cálculo, fontes de dados, parâmetros de criticidade, regras de exclusão de indisponibilidade, periodicidade de apuração, critérios de validação, hipóteses de contestação e repercussões operacionais e contratuais decorrentes do desempenho aferido.

A CONTRATADA deverá manter ambiente de monitoramento contínuo da solução tecnológica, disponibilizando dashboard gerencial atualizado periodicamente, contendo, no mínimo, indicadores de uptime, incidentes registrados, classificação de criticidade, tempos de resposta e resolução, reincidências, recorrências sistêmicas, histórico de indisponibilidades, falhas operacionais, métricas de utilização da plataforma e demais elementos utilizados na composição do IMR e do SLA.

Todos os indicadores deverão possuir rastreabilidade integral, auditabilidade e possibilidade de validação independente pela CONTRATANTE, mediante disponibilização de logs auditáveis, trilhas de auditoria, registros de incidentes, carimbo temporal (timestamp), histórico de autenticações, histórico de alterações sistêmicas, memória de cálculo e demais evidências técnicas necessárias à comprovação da integridade, consistência e veracidade das informações apresentadas.

A aferição dos indicadores ocorrerá em periodicidade mensal, sem prejuízo do monitoramento contínuo em tempo real pela fiscalização contratual, podendo a CONTRATANTE realizar auditorias técnicas, inspeções operacionais, validações por amostragem, cruzamento de informações, análise de logs e testes de aderência sempre que necessário à verificação da conformidade contratual.

Os relatórios mensais de desempenho deverão ser apresentados pela CONTRATADA contendo os resultados apurados, metodologia aplicada, memória de cálculo, registros de indisponibilidade, incidentes críticos, justificativas para exclusões de SLA eventualmente aplicadas, reincidências verificadas e medidas corretivas adotadas no período. A apuração será realizada com base em relatórios extraídos da plataforma, devidamente validados pela fiscalização contratual.

A CONTRATANTE poderá contestar, total ou parcialmente, os indicadores apresentados no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da disponibilização dos relatórios, hipótese em que a CONTRATADA deverá apresentar esclarecimentos e evidências complementares suficientes à validação técnica das informações questionadas. Persistindo inconsistências, insuficiência de comprovação técnica ou divergência material nos registros, prevalecerá, para fins de fiscalização contratual, a interpretação mais favorável à proteção da continuidade dos serviços e ao interesse público.

Identificado descumprimento de indicadores, reincidência de falhas, recorrência sistêmica, inconsistência de registros ou degradação relevante da operação, a CONTRATADA deverá promover o saneamento da inconformidade e apresentar Plano de Ação Corretivo contendo análise de causa

raiz, medidas mitigatórias, cronograma de implementação, responsáveis técnicos e prazo para solução definitiva do problema identificado.

O descumprimento dos indicadores mínimos de desempenho estabelecidos neste instrumento, bem como o desempenho aferido no IMR e no SLA, ensejará registro de ocorrência e atribuição de pontuação proporcional à gravidade e ao impacto verificados, podendo resultar em glosas ou descontos no pagamento, reclassificação de criticidade, agravamento por reincidência, registro de inconformidade, exigência de medidas corretivas adicionais, suspensão de aceite e demais repercussões operacionais e contratuais previstas neste instrumento, no contrato e na Lei nº 14.133/2021.

O sistema de governança do IMR/SLA deverá permanecer integralmente integrado à gestão contratual, permitindo à CONTRATANTE acompanhamento contínuo da qualidade dos serviços prestados, identificação preventiva de riscos operacionais, fortalecimento da fiscalização técnica e suporte à tomada de decisão administrativa baseada em evidências verificáveis.

Na hipótese de ocorrência de eventos que impactem os indicadores do IMR ou os níveis de serviço estabelecidos no SLA, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa formal, devidamente fundamentada e acompanhada das evidências técnicas pertinentes, no prazo definido pela fiscalização contratual, cabendo à CONTRATANTE analisar a consistência das informações apresentadas e deliberar acerca de sua aceitação para fins de repercussão operacional, glosas, exclusões de SLA ou demais efeitos previstos neste instrumento.

A utilização do IMR e dos SLAs não afasta nem substitui os demais mecanismos de fiscalização, controle, auditoria, avaliação de desempenho e acompanhamento contratual previstos no contrato, na legislação aplicável ou adotados pela Administração, os quais poderão ser utilizados de forma complementar sempre que necessários à adequada verificação da execução do objeto.

As repercussões operacionais e financeiras decorrentes do IMR e do SLA não configuram automaticamente sanção administrativa. A aplicação de penalidades administrativas dependerá da instauração do devido processo administrativo, observância do contraditório e da ampla defesa, bem como da caracterização de infração contratual autônoma, vedada a dupla penalização pelo mesmo fato gerador.

INDICADORES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Assegurar o cumprimento satisfatório dos serviços previstos neste Termo de Referência, observando os padrões de qualidade exigidos e os objetivos da contratação.
Meta a Cumprir	Não incorrer em descumprimento das obrigações estabelecidas neste Termo de Referência e nos instrumentos contratuais.
Instrumento de Medição	Planilha de controle e relatórios de acompanhamento elaborados pelo fiscal e gestor do contrato, com base nas ocorrências registradas.
Forma de Acompanhamento	Acompanhamento periódico da execução dos serviços, mediante check-list mensal e análise de registros operacionais, com base em relatórios extraídos da plataforma*, indicadores automatizados e validação pela fiscalização do contrato.

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Somatório da pontuação atribuída às ocorrências verificadas no período de apuração.
Início da Vigência	A partir da data de início da execução dos serviços.
Faixas de Ajuste no Pagamento	01 a 10 pontos = recebimento de 100% da fatura 11 a 15 pontos = recebimento de 98% da fatura 16 a 20 pontos = recebimento de 95% da fatura 21 a 25 pontos = recebimento de 90% da fatura 26 a 30 pontos = recebimento de 85% da fatura 31 a 35 pontos = recebimento de 80% da fatura
Sanção	Acima de 35 pontos – poderá ensejar abertura de procedimento administrativo para apuração de inexecução parcial, sem prejuízo de outras sanções administrativas.

\*Os relatórios utilizados para fins de aferição do IMR e dos indicadores de SLA deverão ser extraídos diretamente da plataforma, observando critérios mínimos de integridade, rastreabilidade, auditabilidade e verificabilidade das informações. A CONTRATADA deverá garantir que os dados apresentados sejam passíveis de validação pela fiscalização contratual, mediante disponibilização de logs, trilhas de auditoria, registros sistêmicos, memória de cálculo, carimbos temporais (timestamp) e demais evidências técnicas que permitam confirmar a origem, consistência e veracidade das informações reportadas.

Os relatórios deverão conter, no mínimo, identificação do período de apuração, metodologia utilizada, data e horário de extração, critérios de consolidação dos dados, quantitativos utilizados no cálculo dos indicadores, histórico de indisponibilidades, incidentes registrados, tempos de resposta e resolução, bem como a identificação de eventuais exclusões de SLA aplicadas no período.

A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar documentação complementar, realizar conferência por amostragem, promover auditoria dos registros apresentados ou contestar indicadores cuja consistência, rastreabilidade ou aderência operacional não possam ser adequadamente comprovadas pela CONTRATADA, hipótese em que prevalecerá a interpretação mais favorável à fiscalização até a efetiva validação técnica das informações.

PESO POR OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO	OCORRÊNCIAS	TOTAL Pontos x Ocorrências
3	Indisponibilidade do sistema de telemedicina nos horários e dias estipulados em contrato		
3	Inexecução dos serviços nos prazos estabelecidos, sem comunicação prévia e tempestiva de impedimento		
3	Indisponibilidade de profissional que comprometa o atendimento dentro dos prazos e níveis de serviço estabelecidos		
3	Suspensão ou interrupção dos serviços contratuais, sem justificativa de força maior ou caso fortuito		
3	Incidente crítico não resolvido nos prazos		

3	Descumprimento de indicador crítico de desempenho, tais como indisponibilidade da plataforma (uptime inferior ao mínimo estabelecido) ou falha no registro integral dos atendimentos		
2	Descumprimento de obrigações previstas no Termo de Referência não contempladas nesta tabela*		
2	Descumprimento de determinações formais ou instruções do gestor ou fiscal do contrato		
2	Cancelamento ou remarcação de teleconsultas após confirmação		
2	Incidente alto não resolvido		
2	Não atingimento das metas mínimas de desempenho assistencial, tais como resolutividade, satisfação dos usuários (NPS) ou tempo de espera acima do limite estabelecido		
1	Não disponibilização de login e senha para envio de exames e agendamento de consultas		
1	Incidente médio não resolvido		
1	Não disponibilização de treinamento aos usuários ou operadores do sistema		
1	Descumprimento de indicadores operacionais ou gerenciais, tais como atraso na atualização de relatórios, inconsistência de dados ou falhas na alimentação dos sistemas		
1	Recusa injustificada na execução de serviço determinado pelo gestor ou fiscal do contrato		
0.5	Descumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA) relativos aos requisitos de desempenho		
<b>TOTAL</b>			

\*Descumprimento de obrigações operacionais, técnicas, assistenciais ou administrativas previstas no Termo de Referência, desde que objetivamente verificáveis, não enquadradas especificamente nos indicadores desta tabela e que gerem impacto à execução contratual, à continuidade dos serviços, à segurança da informação, à experiência do usuário ou à fiscalização do contrato. Para fins de aplicação deste indicador, poderão ser considerados, exemplificativamente: ausência de envio de relatórios obrigatórios; descumprimento de prazos formais de resposta; não manutenção de registros auditáveis; falhas de comunicação institucional; ausência de atualização de cadastros e parâmetros operacionais; descumprimento de rotinas de suporte técnico; não observância de requisitos de rastreabilidade, segurança ou governança previstos no TR; ou reincidência de inconformidades já notificadas pela fiscalização.



A apuração observará critérios de proporcionalidade, reincidência, extensão do impacto operacional e possibilidade de mitigação, podendo a ocorrência ser classificada em níveis leve, moderado ou grave pela fiscalização contratual, mediante justificativa técnica formalmente registrada.

**Classificação de reincidências e recorrências:**

**Reincidência leve:** repetição de inconformidade pontual já anteriormente registrada e formalmente comunicada à CONTRATADA, sem impacto relevante à continuidade assistencial, à operação sistêmica ou à segurança da informação, desde que não ultrapasse 2 (duas) ocorrências no mesmo período de apuração.

**Reincidência moderada:** repetição de inconformidade que demonstre falha recorrente de controle operacional, suporte, monitoramento ou governança, com impacto parcial na execução contratual, afetando usuários, fluxos administrativos ou funcionalidades relevantes, especialmente quando houver 3 (três) ou mais ocorrências relacionadas no período de apuração.

**Reincidência grave:** repetição de falha crítica ou descumprimento reiterado de obrigação contratual já objeto de notificação anterior, que comprometa a continuidade dos serviços, o atendimento assistencial, os indicadores de SLA, a segurança da informação, a rastreabilidade ou a confiabilidade operacional da solução.

**Recorrência sistêmica:** caracterizada pela repetição frequente, disseminada ou estrutural de falhas de mesma natureza, indicando deficiência persistente de arquitetura, infraestrutura, processos, monitoramento, suporte técnico ou governança da CONTRATADA, ainda que os eventos individualmente considerados possuam baixa ou média criticidade, podendo ensejar agravamento das penalidades, revisão dos indicadores contratuais, exigência de plano corretivo estrutural ou demais medidas administrativas cabíveis.

TIPO DE INCIDENTE	NÍVEL DE CRITICIDADE	PRAZO PARA RESOLUÇÃO
Falha total da plataforma que impeça simultaneamente o acesso ou a utilização integral do sistema por usuários finais, profissionais assistenciais, gestores ou auditores; indisponibilidade do ambiente de autenticação; interrupção do serviço de teleconsulta; perda de comunicação de áudio e vídeo em larga escala; indisponibilidade do Pronto Atendimento Digital – PAD; ou qualquer evento que comprometa a continuidade assistencial, a segurança do atendimento ou a operação institucional crítica.	CRÍTICO	Até 6 (seis) horas
Falha que comprometa funcionalidades essenciais da operação, sem indisponibilidade total da plataforma, incluindo impossibilidade de realização de agendamentos, falhas persistentes em prontuário eletrônico, indisponibilidade parcial de módulos assistenciais, falhas de integração sistêmica, degradação severa de desempenho ou incidentes que afetem cumulativamente múltiplos usuários, unidades ou perfis operacionais.	ALTO	Até 12 (doze) horas

Instabilidade, lentidão, degradação moderada de desempenho, falhas intermitentes, indisponibilidade parcial não crítica, erros em funcionalidades acessórias, falhas restritas a determinados perfis de usuários ou limitações decorrentes de capacidade computacional, hospedagem, banco de dados ou infraestrutura tecnológica da CONTRATADA, sem interrupção integral da operação assistencial	MÉDIO	Até 24 (vinte e quatro) horas
Falha no sistema que impeça ou comprometa funcionalidades de gestão	MÉDIO	Até 24 (vinte e quatro) horas
Falhas de baixo impacto operacional, erros estéticos, inconsistências não críticas de interface, ajustes parametrizáveis, falhas que possuam solução alternativa operacional ("contorno"), demandas de configuração, manutenção evolutiva, correções não urgentes ou incidentes que não comprometam a continuidade dos serviços assistenciais e administrativos.	BAIXO	Até 72 (setenta e duas) horas

Todos os prazos estabelecidos serão considerados em horas corridas, salvo disposição expressa em contrário, sendo contados a partir do registro do incidente em sistema ou comunicação formal até o término do prazo de resolução previsto para cada tipo de ocorrência, independentemente de dias úteis ou horário comercial.

O descumprimento dos prazos de resolução de incidentes técnicos será considerado para fins de pontuação no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme a criticidade do evento, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

**Incidentes críticos:** são aqueles que impedem totalmente a utilização do sistema, afetando de forma generalizada usuários, gestores ou auditores, ou que inviabilizem a prestação dos serviços de telemedicina. *Exemplos:* indisponibilidade total da plataforma; impossibilidade de realização de teleconsultas; falha generalizada de acesso ao sistema; indisponibilidade completa do Pronto Atendimento Digital (PAD).

**Incidentes altos:** são aqueles que comprometem funcionalidades essenciais do sistema, impactando significativamente a operação, tais como falhas em funcionalidades de atendimento, gestão ou acesso do usuário final. *Exemplos:* falha no agendamento de consultas; erro no acesso de usuários; indisponibilidade de funcionalidades de prescrição ou emissão de atestados; falhas em módulos de gestão clínica.

**Incidentes médios:** são aqueles que causem degradação de desempenho, instabilidade ou falhas parciais, sem impedir totalmente a utilização do sistema. *Exemplos:* lentidão no sistema; instabilidade intermitente; falhas em relatórios gerenciais; atraso na atualização de informações; indisponibilidade parcial de funcionalidades não críticas.

**Incidentes baixos:** são aqueles que causem impacto reduzido ou meramente acessório à operação, sem comprometimento relevante da continuidade dos serviços ou das funcionalidades essenciais da plataforma. Correspondem, em regra, a falhas pontuais, ajustes operacionais, inconsistências visuais ou demandas de configuração que possuam solução alternativa operacional disponível. *Exemplos:* erros estéticos de interface; falhas em funcionalidades secundárias; inconsistências de layout; ajustes cadastrais ou parametrizações; falhas restritas a relatórios não essenciais; pequenas inconsistências de exibição de informações; ou ocorrências que não impeçam a realização das atividades assistenciais e administrativas principais do sistema.

A classificação do incidente será realizada pela fiscalização do contrato, com base na análise do impacto operacional e assistencial.

**Critérios cumulativos de classificação da criticidade:**

A definição do nível de criticidade do incidente deverá considerar, cumulativamente, dentre outros aspectos:

- (i) impacto na continuidade assistencial e operacional;
- (ii) quantidade de usuários afetados;
- (iii) comprometimento de funcionalidades essenciais;
- (iv) abrangência territorial ou sistêmica da falha;
- (v) existência ou não de solução alternativa operacional;
- (vi) risco à integridade, confidencialidade ou disponibilidade de dados;
- (vii) impacto sobre atendimentos em andamento; e
- (viii) potencial prejuízo à Administração, aos usuários ou à prestação dos serviços de saúde.

**Prerrogativa da fiscalização:**

A CONTRATANTE poderá reclassificar o nível de criticidade inicialmente atribuído pela CONTRATADA sempre que verificar incompatibilidade entre a classificação adotada e os impactos efetivamente observados na operação, prevalecendo, para fins de SLA, glosas e aplicação contratual, a classificação definida pela fiscalização contratual mediante justificativa técnica.

**Incidente resolvido:** Considera-se incidente resolvido aquele cuja causa tenha sido corrigida ou mitigada de forma suficiente para restabelecer integralmente a disponibilidade, estabilidade, desempenho e funcionalidade dos serviços afetados, com retorno da operação às condições normais de utilização, sem impacto relevante aos usuários finais. A resolução deverá ser passível de comprovação por meio de registros sistêmicos, logs, evidências técnicas ou validação pela fiscalização contratual, podendo a CONTRATANTE solicitar monitoramento adicional ou reabertura do chamado caso constatada recorrência, persistência parcial da falha ou solução meramente temporária.

INDICADORES MÍNIMOS DE DESEMPENHO DA TELECONSULTA		
Indicador	Descrição	Finalidade
Tempo médio de espera	Tempo médio entre a solicitação da consulta e o início do atendimento	Monitorar a agilidade no acesso ao serviço
Tempo médio de atendimento	Duração média das teleconsultas realizadas	Avaliar adequação do tempo assistencial
Taxa de resolutividade na primeira teleconsulta	Percentual de atendimentos resolvidos sem necessidade de encaminhamento presencial	Avaliar efetividade clínica da teleconsulta
Taxa de reconsulta em menos de 72hs	Percentual de casos não resolvidos após a primeira teleconsulta	Avaliar a eficácia do teleatendimento
Taxa de encaminhamento para atendimento presencial	Percentual de casos que necessitam continuidade assistencial presencial	Monitorar complexidade dos atendimentos
Taxa de encaminhamento para atendimento especializado	Percentual de casos que necessitam continuidade assistencial por especialista	Monitorar encaminhamentos
Volume de atendimentos realizados	Quantidade de teleconsultas realizadas por período	Acompanhar utilização do serviço
Índice de satisfação dos usuários (NPS ou equivalente)	Avaliação do usuário após a consulta	Monitorar qualidade percebida do serviço
Quantitativo de atestados emitidos	Número de atestados gerados nas teleconsultas	Apoiar gestão assistencial e ocupacional
Distribuição geográfica dos atendimentos	Análise dos atendimentos por município ou região	Identificar padrões de demanda e acesso
Adesão médica à política de atestados	Percentual de atestados emitidos pelo PAD / consultas eletivas	Mensura quanto ao corpo clínico segue os protocolos institucionais

Taxa de intercorrência pós teleatendimento	Percentual de complicações ocorridas após teleconsulta	Monitora desfechos negativos após consulta digital - gestão de riscos
--	--	---

METAS QUANTITATIVAS DE DESEMPENHO DA TELECONSULTA	
Indicador	Meta de Referência
Tempo médio de espera para atendimento no Pronto Atendimento Digital (PAD)	Até 3 minutos
Tempo máximo para início da teleconsulta após solicitação (PAD)	Até 5 minutos
Tempo médio para o agendamento de tele especialidades	Até 7 dias úteis
Tempo máximo para o agendamento de tele especialidades	Até 15 dias
Taxa mínima de resolutividade no primeiro atendimento	≥ 80% dos casos
Índice mínimo de satisfação dos usuários (NPS ou equivalente)	≥ 85% de avaliação positiva
Disponibilidade da plataforma (uptime)*	≥ 99%
Registro de atendimentos no sistema e geração de relatórios	100% dos atendimentos realizados
Tempo de resposta para incidentes técnicos críticos	Resposta inicial - até 30 min Contingenciamento - até 2 horas Resolução definitiva - até 6 horas
Atualização dos indicadores assistenciais e gerenciais	Atualização em tempo real ou diária

\*Considera-se indisponibilidade a impossibilidade total de acesso ou utilização da plataforma pelos usuários autorizados, bem como falhas críticas que impeçam a realização de login, agendamento, teleconsulta, transmissão de áudio e vídeo ou acesso às funcionalidades essenciais do sistema, excluídas degradações parciais de desempenho que não inviabilizem a continuidade da operação.

**Metodologia de aferição (monitoramento automatizado/logs):** A aferição dos índices de disponibilidade deverá ocorrer por meio de ferramentas automatizadas de monitoramento contínuo, registros sistêmicos (logs), trilhas de auditoria e mecanismos de supervisão tecnológica capazes de identificar, registrar e comprovar horários de indisponibilidade, tempo de resposta, falhas operacionais e restabelecimento dos serviços, assegurando rastreabilidade e transparência das medições.

A CONTRATADA deverá manter mecanismos formais de rastreabilidade, auditoria e monitoramento da operação da plataforma, garantindo a integridade, autenticidade, disponibilidade e verificabilidade das informações relacionadas à prestação dos serviços. Para tanto, deverá assegurar, no mínimo:

- manutenção de logs auditáveis de acesso, operação e eventos sistêmicos;
- registro individualizado e rastreável de incidentes, falhas, indisponibilidades e chamados técnicos;
- utilização de carimbo temporal (timestamp) em registros, transações, autenticações, alterações sistêmicas e tratativas realizadas;
- armazenamento e disponibilização do histórico de uptime, indisponibilidades e degradações de desempenho da plataforma;
- manutenção de trilhas de autenticação e controle de acesso, contendo identificação de usuários, data, horário, IP e ações executadas;
- registro do histórico de alterações, parametrizações, atualizações, correções e intervenções realizadas no ambiente sistêmico;
- preservação das trilhas de auditoria e registros técnicos pelo prazo mínimo contratualmente definido ou enquanto perdurar eventual necessidade de fiscalização, auditoria ou apuração

Av. João Gualberto, 1259 cj 401

CEP: 80.030-001

contato@fundaseg.com.br

www.fundaseg.com.br



administrativa;

- disponibilização das evidências e registros à CONTRATANTE sempre que solicitado, inclusive para fins de fiscalização contratual, auditoria, segurança da informação, apuração de incidentes ou responsabilização.

Cálculo do uptime  $\text{Uptime (\%)} = \frac{[(\text{tempo total do período} - \text{tempo de indisponibilidade não programada}) \div \text{tempo total do período}] \times 100$

Exemplo prático: Considerando um mês com 30 dias, o tempo total disponível será:

$$30 \text{ dias} \times 24 \text{ horas} \times 60 \text{ minutos} = 43.200 \text{ minutos}$$

Supondo que, durante o mês, a plataforma tenha permanecido indisponível por:

$$2 \text{ horas e } 30 \text{ minutos} = 150 \text{ minutos}$$

Aplicando a fórmula:

$$\text{Uptime (\%)} = \frac{[(43.200 - 150) \div 43.200] \times 100$$

$$\text{Uptime (\%)} = (43.050 \div 43.200) \times 100$$

$$\text{Uptime} = 99,65\%$$

Interpretação prática: Nesse cenário, a plataforma apresentou disponibilidade mensal de 99,65%, permanecendo indisponível por apenas 150 minutos no mês.

**TABELA REFERÊNCIA DE UPTIME**

Disponibilidade Mensal	Tempo Máximo de Indisponibilidade
99,90%	43 minutos/mês
99,50%	3h36min/mês
99,00%	7h12min/mês
98,00%	14h24min/mês

Não serão consideradas como indisponibilidade, para efeitos de apuração de cálculo do SLA e dos níveis mínimos de disponibilidade contratualmente estabelecidos, as ocorrências abaixo elencadas:

**Manutenções previamente comunicadas:** Interrupções decorrentes de manutenções preventivas, evolutivas ou corretivas previamente programadas pela CONTRATADA, desde que realizadas em janelas de manutenção definidas contratualmente, preferencialmente em períodos de menor utilização da plataforma, previamente comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas e executadas com adoção de medidas destinadas à minimização dos impactos à continuidade assistencial e operacional dos serviços.

**Eventos de força maior:** Indisponibilidades decorrentes de eventos de força maior ou caso fortuito, assim entendidos fatos imprevisíveis ou inevitáveis alheios à vontade das partes, tais como desastres naturais, interrupções generalizadas de energia, falhas estruturais de telecomunicações, ataques cibernéticos de grande escala, determinações governamentais ou outras ocorrências extraordinárias devidamente comprovadas.

**Indisponibilidade causada pela infraestrutura da Administração:** Interrupções ou limitações de acesso decorrentes de problemas na infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE, incluindo

indisponibilidade de rede interna, falhas de conectividade local, interrupções de energia, bloqueios de firewall, indisponibilidade de equipamentos institucionais ou quaisquer eventos relacionados ao ambiente computacional sob responsabilidade da Administração.

**Falha de internet do usuário:** Falhas de acesso decorrentes de problemas de conectividade, instabilidade ou ausência de acesso à internet por parte do usuário final, incluindo limitações relacionadas à operadora de telecomunicações, sinal insuficiente, instabilidade de rede móvel ou banda larga, indisponibilidade de Wi-Fi local ou inadequações dos dispositivos utilizados para acesso à plataforma.

#### **GOVERNANÇA DO SLA E DO IMR**

A gestão e fiscalização dos indicadores de SLA e do IMR observarão modelo permanente de governança contratual, monitoramento contínuo, rastreabilidade e validação compartilhada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com vistas à transparência, auditabilidade, melhoria contínua e mitigação de riscos operacionais da solução de telessaúde.

A CONTRATADA deverá disponibilizar dashboard gerencial eletrônico, atualizado em tempo real ou em periodicidade compatível com a operação, contendo, no mínimo, os indicadores de disponibilidade da plataforma (uptime), incidentes registrados, níveis de criticidade, tempos de resposta e resolução, histórico de indisponibilidades, fila de chamados, desempenho operacional, atendimentos realizados, falhas sistêmicas, reincidências e demais métricas utilizadas na composição do SLA e do IMR.

Os indicadores utilizados para fins de medição contratual deverão possuir rastreabilidade integral, memória de cálculo, metodologia documentada, carimbo temporal (timestamp), trilhas de auditoria e possibilidade de validação técnica pela fiscalização contratual, sendo vedada a utilização de dados sem comprovação técnica ou sem possibilidade de conferência independente.

Deverá ser realizada reunião mensal de governança operacional entre representantes da CONTRATANTE e da CONTRATADA, destinada à apresentação dos indicadores apurados, análise de incidentes relevantes, avaliação de reincidências, validação conjunta dos resultados, discussão de riscos operacionais, definição de medidas corretivas e acompanhamento dos planos de ação eventualmente estabelecidos.

A CONTRATANTE poderá contestar, total ou parcialmente, os indicadores apresentados pela CONTRATADA no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da disponibilização dos relatórios mensais, hipótese em que a CONTRATADA deverá apresentar esclarecimentos, evidências complementares, logs, trilhas de auditoria, registros técnicos e memória de cálculo necessários à validação das informações questionadas.

Na ocorrência de descumprimento dos indicadores mínimos estabelecidos, reincidências relevantes, recorrência sistêmica de falhas ou inconsistências nos registros operacionais, a CONTRATADA ficará obrigada à apresentação de Plano de Ação Corretivo, contendo identificação da causa raiz, medidas mitigatórias, cronograma de implementação, responsáveis técnicos e prazo para saneamento definitivo da inconformidade.

A ausência de implementação das medidas corretivas, a persistência de falhas estruturais, a omissão de informações, a inconsistência de registros ou a não comprovação técnica dos indicadores poderá ensejar glosas, reclassificação de criticidade, aplicação das penalidades contratuais cabíveis, agravamento do IMR e demais medidas administrativas previstas no Termo de Referência e no contrato.

A fiscalização contratual poderá, a qualquer tempo, realizar auditorias técnicas, validações por amostragem, inspeções operacionais, cruzamento de informações, verificação de logs e testes de aderência dos indicadores apresentados, prevalecendo, em caso de divergência não sanada, a interpretação técnica mais favorável à proteção do interesse público e à continuidade assistencial dos serviços.

O descumprimento reiterado ou injustificado dos níveis mínimos de disponibilidade e desempenho estabelecidos no SLA poderá ensejar aplicação de glosas, descontos proporcionais, advertências, multas contratuais, registro de não conformidade, exigência de plano corretivo, suspensão de pagamentos vinculados aos indicadores afetados e, nos casos de gravidade ou reincidência, rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e no instrumento contratual.

## **ANEXO I.II**

### **PROVA DE CONCEITO**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para a implantação e operacionalização de serviços de telessaúde, destinados à realização de teleconsultas médicas e atendimentos multiprofissionais na área da saúde, por meio de plataforma digital de teleconsulta integralmente online, acessível mediante autenticação por login e senha, compatível com utilização em múltiplos dispositivos.

A plataforma deverá operar obrigatoriamente em ambiente web, com pleno funcionamento em desktops, smartphones e tablets, sendo compatível com os sistemas operacionais Android e iOS. A solução deverá contemplar sistemas integrados de prontuário eletrônico, emissão de receituários e atestados digitais, bem como a disponibilização de cabines equipadas para teleatendimento, em conformidade com a legislação vigente.

A operacionalização das teleconsultas, nas especialidades médicas e multiprofissionais, deverá ocorrer em plataforma única e integrada, assegurando que o histórico clínico gerado no atendimento inicial permaneça disponível aos profissionais envolvidos, de modo a garantir a continuidade do cuidado, a rastreabilidade das informações e a qualidade da assistência prestada.

A solução deverá possibilitar integração com sistemas institucionais existentes, garantindo interoperabilidade, segurança da informação e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Após a etapa de lances e habilitação (05 dias úteis após a convocação formal do pregoeiro), para fins de adjudicação e homologação, o licitante classificado em primeiro lugar deverá realizar a demonstração da solução ofertada, consistente na Plataforma de Telemedicina web e mobile, apresentando todas as funcionalidades requeridas no certame, em estrita conformidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, por meio de procedimento denominado Prova de Conceito (PoC).

A demonstração deverá ocorrer em ambiente funcional disponibilizado pela licitante, com infraestrutura necessária à execução dos testes, vedada a utilização de apresentações estáticas, vídeos ou protótipos não operacionais. A solução deverá ser demonstrada em funcionamento real, com execução prática das funcionalidades previstas no edital, incluindo, quando aplicável, inserção, edição e exclusão de dados, emissão de relatórios, realização de teleconsultas, gestão documental e demais operações pertinentes, de forma a comprovar o atendimento aos requisitos estabelecidos.

Caso a licitante não comprove, na Prova de Conceito, o atendimento aos requisitos previstos neste Anexo, será desclassificada, convocando-se o licitante subsequente, conforme a ordem de classificação. Os requisitos deverão ser demonstrados de forma prática e funcional, conforme checklist da Comissão Técnica designada pela FUNDASEG. O não atendimento de qualquer requisito obrigatório implicará a reprovação da solução e a desclassificação da licitante.

A convocação dos licitantes subsequentes ocorrerá sucessivamente, até que seja identificada proposta que atenda integralmente às exigências do certame. Caso nenhum licitante seja aprovado na Prova de Conceito, a FUNDASEG poderá declarar o certame fracassado, não procedendo à homologação do objeto.

A realização da Prova de Conceito observará os prazos estabelecidos no edital e em seus anexos. A ausência de comparecimento do licitante convocado para a Prova de Conceito, sem justificativa aceita pela Administração, implicará sua desclassificação.

O licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, após a fase de lances e habilitação, deverá disponibilizar ambiente funcional que represente a solução ofertada, para fins de realização da Prova de Conceito.

A demonstração ocorrerá em local previamente definido pela FUNDASEG, cabendo ao



licitante a disponibilização de toda a infraestrutura necessária à realização da apresentação, incluindo equipamentos, dispositivos, conectividade e demais recursos técnicos indispensáveis à plena execução dos testes.

A ausência ou insuficiência de recursos necessários à demonstração poderá comprometer a avaliação da solução, sendo de responsabilidade exclusiva do licitante assegurar a disponibilidade de todos os recursos necessários, não sendo admitidas interrupções ou prejuízos à avaliação por insuficiência de infraestrutura para a realização da Prova de Conceito.

Cada item do checklist deverá ser demonstrado em tempo razoável, suficiente à verificação de sua funcionalidade, podendo a Comissão Técnica estabelecer limites de tempo para fins de organização dos trabalhos.

## **1. DA COMISSÃO TÉCNICA**

A Prova de Conceito será conduzida e avaliada pela Comissão Técnica de Avaliação designada pela Administração da FUNDASEG, preferencialmente composta por 03 (três) membros titulares, observada a multidisciplinaridade necessária à adequada análise da solução. Caberá à Comissão verificar o atendimento aos requisitos previstos neste instrumento.

I — 01 (um) integrante com conhecimento técnico na área de Tecnologia da Informação, responsável pela análise dos aspectos relacionados à infraestrutura tecnológica, segurança da informação, interoperabilidade, disponibilidade, desempenho e arquitetura da solução;

II — 01 (um) integrante com conhecimento técnico na área da saúde, responsável pela avaliação dos fluxos assistenciais, funcionalidades clínicas, prontuário eletrônico, teleconsultas e aderência às normas sanitárias e profissionais aplicáveis;

III — 01 (um) integrante com atuação nas áreas de gestão contratual, fiscalização administrativa ou governança, responsável pela análise dos aspectos operacionais, rastreabilidade, relatórios gerenciais, aderência aos requisitos administrativos e capacidade de acompanhamento contratual.

A Comissão Técnica de Avaliação será formalmente designada por ato da autoridade competente, devendo seus membros declarar previamente a inexistência de impedimento, suspeição ou conflito de interesses em relação às licitantes participantes do certame.

A atuação da Comissão ficará estritamente vinculada aos critérios, requisitos e parâmetros objetivos previamente estabelecidos no Edital, Termo de Referência e Anexo de Prova de Conceito, sendo vedada a criação de exigências supervenientes, critérios subjetivos, discricionários, classificatórios, comparativos ou não previstos nos instrumentos convocatórios.

A avaliação observará checklist padronizado de verificação funcional, contendo registro individualizado do atendimento ou não atendimento de cada requisito técnico exigido.

Os atos praticados durante a sessão deverão ser integralmente documentados, podendo incluir registros audiovisuais, logs, capturas operacionais, relatórios técnicos e demais evidências necessárias à rastreabilidade, auditabilidade, transparência e integridade da avaliação.

Toda a documentação produzida durante a Prova de Conceito integrará os autos do procedimento licitatório para fins de transparência, controle, fiscalização e eventual auditoria pelos órgãos competentes. Será assegurado aos licitantes o acompanhamento da sessão pública de demonstração, observadas as regras de segurança da informação, sigilo técnico e regularidade procedimental aplicáveis ao objeto contratado.

A Comissão Técnica de Avaliação da Prova de Conceito poderá solicitar documentação comprobatória referente à titularidade, licenciamento e arquitetura da solução. Para fins de instrução processual e validação das atividades realizadas, a Comissão Técnica poderá exigir, por amostragem, a apresentação de relatórios, registros e logs das operações executadas durante a demonstração, em formato digital ou impresso.

A não demonstração de qualquer funcionalidade exigida implicará a não conformidade da solução, levando à desclassificação do licitante.

## 2. DOS REQUISITOS

Os requisitos e funcionalidades previstos para a Prova de Conceito serão organizados em grupos distintos, conforme sua natureza, finalidade e impacto na execução contratual, visando conferir maior objetividade, transparência e racionalidade ao procedimento de avaliação técnica.

A classificação em grupos permitirá diferenciar os requisitos de caráter obrigatório, os passíveis de parametrização durante a implantação e aqueles relacionados a funcionalidades evolutivas, observando os efeitos e consequências previstos para cada categoria.

GRUPO	NATUREZA	EFEITO
Grupo A	Obrigatórios	Obrigatório para aprovação
Grupo B	Complementares	Parametrização na implantação
Grupo C	Evolutivos	Evolução contratual futura

### GRUPO A — REQUISITOS OBRIGATÓRIOS

São requisitos indispensáveis ao funcionamento mínimo da plataforma e à adequada prestação do serviço contratado, pois possuem relação direta com a continuidade do serviço público, segurança da informação, proteção de dados pessoais, validade jurídica dos atos praticados, rastreabilidade operacional e adequada prestação da assistência em saúde. Deverão ser integralmente demonstrados na Prova de Conceito, sob pena de reprovação da solução.

São considerados requisitos obrigatório:

**TABELA DE REQUISITOS OBRIGATÓRIOS**

	REQUISITO OBRIGATÓRIO	JUSTIFICATIVA TÉCNICA E OPERACIONAL	APROVADO
1	Disponibilidade mínima da plataforma (uptime mínimo 99%)	Garantir continuidade assistencial, estabilidade operacional e manutenção do atendimento digital, especialmente em serviços de pronto atendimento digital (PAD 24h).	( ) SIM ( ) NÃO
2	Hospedagem em ambiente de nuvem escalável automaticamente conforme volume de dados	Assegurar disponibilidade, elasticidade operacional, redundância e capacidade de suportar variações simultâneas de acesso.	( ) SIM ( ) NÃO
3	Controle de acesso por perfil (usuário/gestor)	Garantir segregação de permissões, proteção de dados pessoais e aderência à LGPD, evitando acessos indevidos a informações sensíveis.	( ) SIM ( ) NÃO
4	Autenticação segura (login/senha, Gov.br e/ou liveness)	Reduzir riscos de fraude, acesso indevido, falsidade ideológica e utilização irregular da plataforma.	( ) SIM ( ) NÃO
5	Criptografia e certificado digital válido	Garantir confidencialidade, integridade e proteção das informações trafegadas e armazenadas.	( ) SIM ( ) NÃO
6	Plataforma web e mobile	Assegurar acessibilidade ampla aos usuários, compatibilidade operacional e atendimento remoto em diferentes dispositivos.	( ) SIM ( ) NÃO
7	Compatibilidade Android e iOS	Garantir universalidade de acesso e inclusão digital mínima dos usuários da solução.	( ) SIM ( ) NÃO
8	Prontuário eletrônico integrado	Assegurar continuidade assistencial, rastreabilidade clínica e centralização segura do histórico de atendimento.	( ) SIM ( ) NÃO
9	Realização de teleconsulta em ambiente funcional	Comprovar a efetiva operacionalidade da solução ofertada e a viabilidade do atendimento remoto em tempo real.	( ) SIM ( ) NÃO
10	Emissão de receitas, atestados e documentos digitais	Garantir validade operacional e jurídica dos documentos assistenciais emitidos durante o atendimento.	( ) SIM ( ) NÃO
11	Assinatura eletrônica padrão ICP-Brasil ou equivalente	Assegurar autenticidade, integridade e validade jurídica dos documentos emitidos e assinados eletronicamente.	( ) SIM ( ) NÃO
12	Visualização de filas de atendimento	Permitir gestão operacional da demanda assistencial, monitoramento do fluxo de atendimento e transparência operacional.	( ) SIM ( ) NÃO
13	Dashboard com indicadores operacionais mínimos: tempo médio de agendamento, tempo de espera, tempo de início e duração das consultas, com possibilidade de filtragem.	Possibilitar monitoramento da operação, acompanhamento gerencial e fiscalização contratual da solução.	( ) SIM ( ) NÃO
14	Dashboard de indicadores de qualidade mínimos: satisfação dos usuários, consultas interrompidas por falhas técnicas e consultas não realizadas.	Permitir controle de desempenho, monitoramento da experiência do usuário e avaliação da qualidade assistencial.	( ) SIM ( ) NÃO

15	Registro completo do fluxo assistencial, incluindo cadastro, agendamento, teleconsulta, registro em prontuário e emissão de documentos.	Garantir rastreabilidade integral das etapas do atendimento, incluindo cadastro, agendamento, teleconsulta e emissão documental.	( ) SIM ( ) NÃO
16	Rastreabilidade e registros de auditoria	Permitir fiscalização, controle administrativo, auditoria e verificação das ações executadas na plataforma.	( ) SIM ( ) NÃO
17	Segurança e conformidade com LGPD	Garantir tratamento adequado de dados pessoais sensíveis e conformidade com a legislação vigente.	( ) SIM ( ) NÃO
18	Capacidade de atendimento simultâneo	Demonstrar estabilidade operacional da solução em cenário de utilização simultânea e demanda real.	( ) SIM ( ) NÃO
19	Integração com sistemas institucionais	Assegurar interoperabilidade, continuidade administrativa e compartilhamento seguro de informações institucionais.	( ) SIM ( ) NÃO
20	Disponibilização de logs e registros	Garantir auditabilidade, transparência e capacidade de investigação de incidentes operacionais e de segurança.	( ) SIM ( ) NÃO
21	Permitir a visualização da agenda dos profissionais, das gravações das teleconsultas, dos documentos assinados e dos resultados das pesquisas de satisfação.	Garantir à Administração controle, rastreabilidade e fiscalização da execução contratual. A visualização da agenda permite acompanhar a disponibilidade dos profissionais e o cumprimento dos prazos de atendimento. O acesso às gravações, documentos assinados e pesquisas de satisfação, observadas a LGPD e as normas de sigilo profissional, possibilita auditoria, verificação da qualidade do serviço, apuração de intercorrências e monitoramento da experiência do usuário.	( ) SIM ( ) NÃO

Será automaticamente desclassificado o licitante que não atender a qualquer dos requisitos classificados como obrigatórios.

A exigência de mecanismos que assegurem a continuidade assistencial, a estabilidade operacional, a rastreabilidade dos atendimentos, a proteção de dados, a integridade das informações clínicas e a adequada governança da solução tecnológica decorre da própria natureza sensível e crítica do objeto contratado, que envolve prestação de serviços de telessaúde e tratamento de dados pessoais sensíveis relacionados à saúde.

Eventuais falhas de integração, indisponibilidade sistêmica, inconsistências operacionais ou vulnerabilidades de segurança podem comprometer diretamente a continuidade do atendimento aos usuários, a confiabilidade das informações clínicas, a segurança assistencial, a regularidade dos fluxos operacionais e a conformidade da Administração com as obrigações legais relacionadas à proteção de dados e segurança da informação. Nesse contexto, a validação técnica e operacional da solução busca mitigar riscos de descontinuidade do serviço, perda de rastreabilidade assistencial, incompatibilidade entre módulos, falhas de interoperabilidade e comprometimento da governança tecnológica durante a execução contratual.



## GRUPO B — REQUISITOS COMPLEMENTARES

São funcionalidades acessórias, customizações operacionais ou parametrizações que poderão ser ajustadas até a conclusão da fase de implantação da solução (30 dias), desde que não comprometam a operação essencial da plataforma.

O eventual não atendimento integral destes requisitos na PoC não implicará reprovação automática da solução, desde que haja viabilidade técnica de implementação no prazo contratual de implantação.

Os requisitos complementares eventualmente não demonstrados na Prova de Conceito deverão constar em plano de implantação e parametrização a ser validado pela Administração. São considerados requisitos complementares:

**TABELA DE REQUISITOS COMPLEMENTARES**

	REQUISITOS COMPLEMENTARES	JUSTIFICATIVA TÉCNICA E OPERACIONAL	ATENDE
1	Personalização visual com logo da FUNDASEG, cores institucionais e identidade visual definida pela Contratante	Reforça a identidade institucional da solução, facilita o reconhecimento pelos usuários e confere maior confiabilidade ao ambiente digital.	( ) SIM ( ) NÃO
2	Permitir cadastro de usuários por meio da web ou aplicativo mobile	Amplia o acesso à plataforma, permitindo adesão por diferentes canais e reduzindo barreiras operacionais aos usuários.	( ) SIM ( ) NÃO
3	Permitir envio de notificações pelo painel administrativo	Possibilita comunicação direta com os usuários, apoiando campanhas, orientações, avisos operacionais e ações de engajamento.	( ) SIM ( ) NÃO
4	Permitir visualização do histórico de atendimentos pelo usuário	Garante transparência, continuidade do cuidado e acesso organizado às informações dos atendimentos realizados.	( ) SIM ( ) NÃO
5	Notificações push configuráveis	Permite o envio automatizado de lembretes, alertas e comunicados, contribuindo para reduzir faltas, melhorar o acompanhamento e aumentar a adesão ao serviço.	( ) SIM ( ) NÃO
6	Permitir visualização de cabines por geolocalização	Facilita a localização das estruturas físicas disponíveis, melhorando o acesso dos usuários e a utilização racional das cabines instaladas.	( ) SIM ( ) NÃO
7	Permitir visualização das especialidades disponíveis e horários de atendimento	Confere maior clareza ao usuário quanto à oferta assistencial, favorecendo o agendamento adequado e a organização da demanda.	( ) SIM ( ) NÃO
8	Permitir envio de documentos e acompanhamento de solicitações com rastreabilidade	Assegura controle, segurança e acompanhamento das solicitações, permitindo verificar prazos, status e responsáveis por cada etapa.	( ) SIM ( ) NÃO

9	Filtros avançados	Facilita a localização, análise e gestão das informações, especialmente em ambiente com grande volume de usuários, atendimentos e solicitações.	( ) SIM ( ) NÃO
10	Customização e disponibilização de dashboard com filtros por status, período e tipo de processo	Permite acompanhamento gerencial da execução contratual, com visão consolidada dos processos e suporte à tomada de decisão.	( ) SIM ( ) NÃO
11	Permitir acompanhamento de processos pelo gestor por meio de dashboard	Proporciona controle operacional em tempo real, favorecendo a fiscalização, a identificação de gargalos e a melhoria contínua dos fluxos.	( ) SIM ( ) NÃO
12	Workflows administrativos	Padroniza os fluxos internos, define etapas de tramitação e melhora a organização, controle e rastreabilidade das demandas administrativas.	( ) SIM ( ) NÃO
13	Abertura de chamados e ocorrências, incluindo dúvidas, reclamações, elogios e solicitações	Cria canal formal de atendimento ao usuário, permitindo registro, tratamento e monitoramento das manifestações recebidas.	( ) SIM ( ) NÃO
14	Permitir redefinição de senha	Garante autonomia ao usuário e reduz a dependência de suporte técnico para recuperação de acesso.	( ) SIM ( ) NÃO
15	Configurações de anexos	Permite adequar tipos, formatos e limites de arquivos às necessidades operacionais e aos requisitos de segurança da informação.	( ) SIM ( ) NÃO
16	Permitir solicitação de segunda via de documentos, como receitas e atestados	Facilita o acesso do usuário a documentos já emitidos, reduzindo retrabalho administrativo e demandas ao suporte.	( ) SIM ( ) NÃO
17	Permitir validação de documentos por QR Code	Aumenta a segurança, autenticidade e verificabilidade dos documentos emitidos pela plataforma.	( ) SIM ( ) NÃO
18	Permitir acesso integral às funcionalidades conforme perfil do usuário	Garante controle de acesso, segregação de permissões e segurança das informações, conforme as atribuições de cada perfil.	( ) SIM ( ) NÃO

### GRUPO C — REQUISITOS EVOLUTIVOS

São funcionalidades de evolução tecnológica, expansão operacional ou aperfeiçoamento futuro da solução, cuja implementação poderá ocorrer ao longo da execução contratual, conforme cronograma, interesse da Administração e maturidade operacional da plataforma. A ausência dessas funcionalidades na PoC não impedirá a aprovação da solução, desde que haja previsão contratual de evolução tecnológica.

Os requisitos classificados como evolutivos representam funcionalidades esperadas pela Administração para evolução da solução tecnológica ao longo da execução contratual, não constituindo, contudo, requisito eliminatório ou obrigatório para fins de homologação da Prova de Conceito, podendo sua implementação futura ser objeto de parametrização, adequação técnica ou eventual reavaliação de implementação, mediante justificativa técnica fundamentada da CONTRATADA e aprovação da FUNDASEG, desde que não comprometam a finalidade essencial da solução, a continuidade operacional, a segurança da informação e os requisitos mínimos obrigatórios definidos na contratação.

São considerados requisitos evolutivos:

	REQUISITO EVOLUTIVO	JUSTIFICATIVA TÉCNICA E OPERACIONAL	ATENDE
1	Analytics preditivos	Permite, em fase futura, identificar tendências de utilização, riscos assistenciais e padrões de demanda, apoiando ações preventivas e planejamento estratégico.	( ) SIM ( ) NÃO
2	Inteligência artificial	Possibilita evolução da solução com recursos de apoio à gestão, automação de fluxos, triagem administrativa e análise de dados, desde que observadas a LGPD, a governança e a supervisão humana.	( ) SIM ( ) NÃO
3	Dashboards avançados	Amplia a capacidade gerencial da Administração, permitindo análises mais detalhadas sobre desempenho, utilização, resolutividade, satisfação e distribuição territorial dos atendimentos.	( ) SIM ( ) NÃO
4	Interoperabilidade ampliada	Permite futura integração com outros sistemas públicos ou institucionais, favorecendo continuidade do cuidado, redução de retrabalho e melhor consolidação das informações.	( ) SIM ( ) NÃO
5	Módulos analíticos avançados	Viabiliza análises específicas por perfil de usuário, tipo de atendimento, região, especialidade, indicadores clínicos e operacionais, subsidiando decisões baseadas em dados.	( ) SIM ( ) NÃO
6	Automações complexas	Possibilita a automatização futura de fluxos administrativos e assistenciais, reduzindo tarefas manuais, erros operacionais e tempo de resposta.	( ) SIM ( ) NÃO
7	Funcionalidades futuras de BI	Permite a expansão progressiva dos recursos de inteligência de dados, conforme a maturidade da operação e as necessidades de gestão contratual.	( ) SIM ( ) NÃO
8	Expansão de integrações externas	Garante flexibilidade para conexão futura com sistemas de prontuário, elegibilidade, autenticação, regulação, faturamento ou outros bancos de dados institucionais.	( ) SIM ( ) NÃO

### 3. DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

A Prova de Conceito possuirá caráter eliminatório, destinando-se à comprovação objetiva da aderência da solução aos requisitos técnicos mínimos previstos neste Anexo.

Será considerada APROVADA (APTA) a solução que:

- I - Demonstrar integral atendimento aos requisitos do Grupo A — Requisitos Obrigatórios;
- II - Demonstrar viabilidade técnica de implementação dos requisitos dos Grupos Requisitos Complementares, dentro dos prazos exigidos no edital.
- III - Demonstrar compatibilidade evolutiva da solução em relação aos requisitos classificados no Grupo C – Requisitos Evolutivos, dentro dos prazos exigidos no edital, quando aplicável.

Os requisitos integrantes dos Grupos B e C não possuirão natureza eliminatória, classificatória ou comparativa, não sendo atribuída pontuação, pesos, rankings, percentuais mínimos ou qualquer mecanismo de ranqueamento entre licitantes.

Os requisitos complementares eventualmente não demonstrados integralmente durante a Prova de Conceito poderão ser objeto de parametrização, customização ou adequação

durante a fase de implantação contratual, desde que não comprometam a operação essencial da solução.

O não atendimento de qualquer requisito integrante do Grupo A implicará a reprovação da solução e a desclassificação do licitante, observada a convocação do licitante subsequente, na ordem de classificação do certame.

A avaliação da Comissão Técnica limitar-se-á à verificação objetiva das funcionalidades demonstradas, vedada análise subjetiva, comparativa ou baseada em preferência tecnológica

#### **4. DA PUBLICIDADE, RASTREABILIDADE E CONTRADITÓRIO DA PROVA DE CONCEITO**

A sessão de realização da Prova de Conceito possuirá caráter público, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes, representantes credenciados e demais interessados, observado o regular andamento dos trabalhos e a preservação da ordem procedimental.

Toda a sessão de demonstração da solução será obrigatoriamente registrada por meio de gravação audiovisual integral, podendo a Administração utilizar recursos adicionais de captura de tela, registro de logs, relatórios técnicos e demais mecanismos aptos à preservação da rastreabilidade da avaliação.

A Comissão Técnica lavrará ata circunstanciada da sessão, contendo, no mínimo:

- I — identificação dos participantes;
- II — data, horário e local da realização;
- III — funcionalidades demonstradas;
- IV — registros de conformidades e não conformidades verificadas;
- V — eventuais ocorrências relevantes;
- VI — manifestações técnicas realizadas durante a sessão;
- VII — resultado conclusivo da avaliação.

A ata e o relatório técnico final deverão ser assinados por todos os membros da Comissão Técnica de Avaliação.

O licitante avaliado poderá apresentar esclarecimentos técnicos durante a realização da Prova de Conceito, exclusivamente quanto às funcionalidades demonstradas e aos questionamentos formulados pela Comissão Técnica.

Identificada pela Comissão eventual não conformidade, inconsistência ou divergência na demonstração, deverá ser oportunizado ao licitante o exercício do contraditório técnico imediato, restrito ao esclarecimento objetivo da funcionalidade avaliada, vedada a inclusão posterior de funcionalidades inexistentes no momento da demonstração.

Todos os registros, gravações, atas, relatórios e evidências produzidos durante a Prova de Conceito integrarão os autos do processo administrativo, assegurando transparência, auditabilidade e controle dos atos praticados.

Os demais licitantes não poderão interferir, interromper ou formular questionamentos diretamente durante a demonstração, podendo eventual manifestação ser registrada formalmente nos autos. É vedada à Comissão Técnica a realização de avaliações ocultas, reservadas ou não registradas formalmente.

#### **5. DO SANEAMENTO DE FALHAS OPERACIONAIS DURANTE A PROVA DE CONCEITO**

Durante a realização da Prova de Conceito, a Comissão Técnica poderá admitir o saneamento imediato de falhas exclusivamente operacionais ou incidentais, desde que:

- I — não impliquem alteração funcional da solução;



- II — não representem inclusão, desenvolvimento ou modificação substancial de funcionalidades;
- III — não comprometam a isonomia entre os licitantes;
- IV — não prejudiquem a objetividade da avaliação.

Serão consideradas falhas operacionais sanáveis, exemplificativamente:

- a. instabilidade momentânea de conexão;
- b. necessidade de reinicialização de sistema;
- c. falha transitória de autenticação;
- d. indisponibilidade temporária de equipamento;
- e. erro operacional de carregamento ou execução da demonstração.

Nessas hipóteses, poderá ser concedido prazo único de até 30 (trinta) minutos para regularização da ocorrência, a critério da Comissão Técnica, permanecendo registrada em ata a intercorrência e a medida adotada.

Não será admitido saneamento que implique:

- I — inclusão de funcionalidades não previamente disponíveis;
- II — alteração de arquitetura da solução;
- III — customização substancial;
- IV — atualização corretiva destinada a suprir requisito não atendido;
- V — substituição da solução originalmente apresentada.

A impossibilidade de regularização da falha no prazo concedido poderá ensejar a reprovação da solução, caso a ocorrência comprometa a verificação objetiva dos requisitos essenciais. A concessão de prazo para saneamento possuirá caráter excepcional e deverá observar tratamento isonômico entre os licitantes.

## **6. DO ROTEIRO OPERACIONAL DA PROVA DE CONCEITO**

A Prova de Conceito observará roteiro operacional previamente definido pela Administração, destinado a assegurar objetividade, padronização, isonomia, rastreabilidade e comparabilidade procedimental entre os licitantes.

### **6.1 DURAÇÃO DA SESSÃO**

A sessão de demonstração possuirá duração máxima de até 08 (oito) horas, admitida prorrogação excepcional, devidamente justificada pela Comissão Técnica, quando necessária à conclusão da avaliação.

A Comissão poderá estabelecer intervalos técnicos para organização dos trabalhos, lavratura de registros e validação das funcionalidades demonstradas.

### **6.2 ORDEM DOS TESTES**

Os itens a serem demonstrados deverão observar, preferencialmente, a ordem constante no presente Anexo, iniciando-se pelos requisitos obrigatórios, seguindo-se pelos requisitos complementares e, por fim, pelos requisitos evolutivos, de modo a assegurar adequada sequência lógica e progressiva da avaliação.

A Comissão Técnica poderá ajustar a sequência dos testes, desde que preservada a lógica operacional da avaliação, não seja comprometida a análise dos requisitos previstos e seja garantida a igualdade de tratamento entre os licitantes.

### 6.3 INFRAESTRUTURA E CONECTIVIDADE

Será de responsabilidade exclusiva do licitante a disponibilização de:

- I — equipamentos;
- II — dispositivos;
- III — rede de internet;
- IV — conectividade;
- V — acessórios;
- VI — credenciais de acesso;
- VII — demais recursos técnicos necessários à realização integral da demonstração.

A Administração poderá disponibilizar conexão auxiliar à internet, sem assumir responsabilidade pela estabilidade, desempenho ou continuidade da demonstração.

### 6.4 USUÁRIOS FICTÍCIOS E MASSA DE DADOS

A demonstração deverá utilizar usuários fictícios e massa de dados não reais, vedada a utilização de dados pessoais reais ou informações sensíveis identificáveis.

Os perfis simulados deverão permitir a demonstração prática dos fluxos operacionais da solução, incluindo:

- I — paciente;
- II — profissional de saúde;
- III — gestor;
- IV — administrador;
- V — atendente/suporte, quando aplicável.

### 6.5 SIMULAÇÃO OPERACIONAL OBRIGATÓRIA

Será obrigatória a realização de simulação prática do fluxo completo de atendimento, contemplando, no mínimo:

- I — autenticação;
- II — agendamento;
- III — cadastro;
- IV — fila de espera;
- V — teleconsulta em tempo real;
- VI — registro em prontuário clínico;
- VII — emissão de receita e/ou atestado;
- VIII — assinatura eletrônica;
- IX — disponibilização do documento ao usuário;
- X — rastreabilidade do atendimento.

A Comissão Técnica poderá solicitar execuções adicionais por amostragem para validação das funcionalidades demonstradas.

### 6.6. CRITÉRIOS DE INTERRUÇÃO DA SESSÃO

A Comissão Técnica poderá interromper temporariamente a sessão para:

- I — registro de evidências;
- II — lavratura de ata;
- III — verificação técnica;
- IV — saneamento de falhas operacionais;
- V — organização procedimental.

A interrupção definitiva da sessão poderá ocorrer em caso de:

- I — impossibilidade de continuidade da demonstração;
- II — ausência de funcionalidades essenciais;
- III — comprometimento da lisura da avaliação;
- IV — descumprimento das regras estabelecidas neste Anexo;
- V — falhas graves de operação que inviabilizem a verificação objetiva da solução.

#### **6.7. REGRAS DE SUPORTE DURANTE A DEMONSTRAÇÃO**

O licitante poderá utilizar equipe técnica de apoio durante a Prova de Conceito, desde que previamente identificada à Comissão Técnica.

A atuação da equipe de suporte limitar-se-á:

- I — à operação da solução;
- II — à prestação de esclarecimentos técnicos;
- III — ao saneamento de falhas operacionais admitidas.

Não será permitida:

- I — alteração substancial da solução;
- II — inclusão de funcionalidades;
- III — desenvolvimento corretivo durante a sessão;
- IV — substituição da plataforma originalmente apresentada.

Todas as ocorrências verificadas durante a sessão deverão ser registradas em ata.

#### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Após a contratação, eventuais ajustes ou parametrizações complementares da solução deverão ser realizados no prazo estabelecido no cronograma de implantação, conforme previsto no Termo de Referência, sem prejuízo da obrigação de entrega integral do objeto contratado.

Considera-se atendido o requisito cuja funcionalidade seja demonstrada em ambiente operacional, com execução prática integral e aderência objetiva ao fluxo funcional exigido.

Os requisitos demonstrados na PoC servirão como referência funcional mínima da solução contratada, observadas as regras próprias de fiscalização, IMR, SLA e regime sancionatório previstos no contrato.

As funcionalidades demonstradas na Prova de Conceito deverão ser mantidas durante toda a execução contratual, sendo vedada a supressão ou degradação de desempenho, sob pena de aplicação das penalidades previstas.

Ao final da Prova de Conceito, será emitido relatório técnico circunstanciado, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis após a realização da Prova de Conceito, contendo a avaliação dos requisitos, pontuação obtida e decisão quanto à aprovação ou reprovação da solução.

Todos os registros, evidências, relatórios e gravações da Prova de Conceito integrarão os autos do processo administrativo, garantindo a rastreabilidade e auditabilidade dos atos praticados.

### ANEXO I.III

#### GLOSSÁRIO TÉCNICO-CONCEITUAL

**Atendimento Multiprofissional de Saúde:** Prestação integrada de serviços assistenciais por profissionais de diferentes áreas da saúde, de forma coordenada e complementar, observadas as respectivas competências legais e técnicas.

**BI (Business Intelligence):** Conjunto de metodologias, tecnologias e ferramentas destinadas à coleta, processamento, análise e apresentação estratégica de dados, visando apoio à gestão, monitoramento de indicadores e tomada de decisão.

**Dashboard:** Painel visual de monitoramento gerencial destinado à consolidação, organização e apresentação de indicadores operacionais, assistenciais, financeiros e estatísticos relacionados à execução contratual.

**Governança Tecnológica:** Conjunto de mecanismos de gestão, controle, monitoramento e fiscalização relacionados à utilização, funcionamento, segurança, desempenho e integridade da solução tecnológica contratada.

**Interoperabilidade:** Capacidade de integração, comunicação e troca estruturada de dados entre sistemas, plataformas, softwares ou ambientes tecnológicos distintos, assegurando compatibilidade operacional, continuidade assistencial e integridade e integração das informações compartilhadas.

**Logs:** Registros eletrônicos automáticos gerados pelos sistemas e plataformas tecnológicas, destinados ao armazenamento de informações relacionadas a acessos, operações, alterações, integrações e eventos ocorridos durante a utilização da solução tecnológica.

**Parametrização:** Processo de configuração técnica e funcional da solução tecnológica, incluindo definição de regras operacionais, fluxos assistenciais, perfis de acesso, protocolos, permissões, integrações e critérios de funcionamento da plataforma.

**Plataforma Integrada:** Ambiente tecnológico unificado destinado à operacionalização dos serviços contratados, contemplando funcionalidades assistenciais, administrativas, regulatórias, gerenciais e de monitoramento, com integração entre módulos e sistemas relacionados à execução contratual.

**Rastreabilidade:** Capacidade de identificar, registrar, monitorar e auditar operações, acessos, atendimentos, registros clínicos e ações realizadas na plataforma tecnológica durante a execução contratual.

**SLA (Service Level Agreement):** Acordo de Nível de Serviço destinado à definição de parâmetros mínimos de desempenho, disponibilidade, tempo de resposta, suporte técnico e qualidade operacional da solução contratada.

**Solução Tecnológica:** Conjunto integrado de sistemas, softwares, recursos digitais, infraestrutura tecnológica, funcionalidades operacionais e ferramentas informatizadas disponibilizadas para execução dos serviços objeto da contratação.

**Teleconsulta:** Atendimento clínico realizado remotamente entre profissional de saúde habilitado e paciente, mediante utilização de plataforma tecnológica segura, com possibilidade de registro em prontuário eletrônico, emissão de documentos digitais e rastreabilidade assistencial.



**Telemedicina:** Modalidade de prestação de serviços médicos mediada por tecnologias da informação e comunicação, destinada à realização de consultas, diagnósticos, monitoramento, emissão de documentos médicos, orientação clínica e demais atos assistenciais médicos autorizados pela legislação e normativas vigentes.

**Telessaúde:** Conjunto de ações e serviços em saúde executados por meio de tecnologias digitais, abrangendo atividades assistenciais, preventivas, educativas, administrativas e multiprofissionais, incluindo telemedicina, teleconsultorias, monitoramento remoto e apoio assistencial especializado.

## ANEXO II

### DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

1. O licitante convocado para apresentar os documentos de habilitação, deverá entregar, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, a contar da notificação, os documentos de habilitação, os quais devem ser enviados por processo eletrônico de comunicação à distância conforme estabelecido no presente Edital:

**1.1 CERTIFICADO DE REGULARIDADE DE REGISTRO CADASTRAL** de fornecedor, que poderá ser feito e emitido pelo Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), no portal <https://pncp.gov.br/> ou pelo Sistema GMS, no portal [www.comprasparana.pr.gov.br](http://www.comprasparana.pr.gov.br), e os documentos abaixo descritos, salvo os já estejam contemplados e válidos no referido certificado:

**1.2 DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO JURÍDICA:** Cédula de Identidade, no caso de pessoa física. Registro comercial, no caso de empresa individual. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de ato formal de designação de diretoria em exercício. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País. Procuração do representante do licitante no pregão eletrônico, se for o caso.

**1.3 DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA:** Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ); Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual; Certificado de regularidade do FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal; Certidões de regularidade com a Fazenda Federal (Certidão Conjunta de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e Certidão relativa a Contribuições Previdenciárias); Fazenda Estadual (inclusive do Estado do Paraná para licitantes sediados em outro Estado da Federação); e Fazenda Municipal; e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), instituída pela Lei Federal n.º 12.440/2011; Declaração do cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

#### **1.4 DOCUMENTOS DE QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

**1.4.1** O fornecedor deverá encaminhar:

**1.4.1.1** Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

**1.4.1.2** Para pessoa jurídica, certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

**1.4.1.3** Os documentos exigidos no item 1.4.1.1 serão limitados ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

**1.4.1.3.1** As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e ficarão autorizadas a substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

**1.4.1.4** A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), resultantes da aplicação das fórmulas:

$$\text{LG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}};$$

Ativo Total

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}};$$

Ativo Circulante

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}; e$$

**1.4.1.5** As empresas, cadastradas ou não no Portal Nacional de Contratações Pública (PNCP), deverão apresentar resultado: superior ou igual a 1.0 no índice de Liquidez Geral (LG); superior ou igual a 1.0 no índice de Solvência Geral (SG); superior ou igual a 1.0 no índice de Liquidez Corrente (LC).

**1.4.1.6** As empresas DEVERÃO APRESENTAR OS ÍNDICES JÁ CALCULADOS, com assinatura do contador e do representante legal da empresa, que serão analisados com base no balanço apresentado.

## **1.5 DOCUMENTOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

**1.5.1** Para a adequada execução do objeto, a empresa CONTRATADA deverá comprovar o atendimento aos requisitos de qualificação operacional estabelecidos a seguir:

**1.5.1.1** Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para o desempenho de atividade anterior compatível com o objeto desta licitação. A comprovação deverá evidenciar a experiência na prestação de serviços de telessaúde, de no mínimo 2 (dois) anos de atuação, admitindo-se, para fins de aferição de capacidade operacional, a demonstração de execução de serviços com volume relevante de atendimentos, compatível com a complexidade e escala do objeto pretendido. Para esse fim, considera-se como parâmetro de referência a realização de, no mínimo, 3.000 (três mil) teleatendimentos mensais, podendo tal quantitativo ser comprovado por meio de um ou mais contratos. Será admitido o somatório de atestados referentes a períodos distintos, não sendo exigida a continuidade temporal da execução. Os atestados somente serão aceitos se relativos a contratos já concluídos ou, alternativamente, àqueles em execução há pelo menos 1 (um) ano, exceto quando se tratar de contrato com prazo de vigência inferior a esse período.

- a. A exigência de comprovação de experiência prévia na execução de, no mínimo, 3.000 (três mil) consultas mensais fundamenta-se na necessidade de assegurar que a futura CONTRATADA possua capacidade técnica e operacional compatível com a natureza e a escala do serviço a ser contratado, caracterizado pela volumetria, funcionamento contínuo e exigência de integração sistêmica.
- b. O parâmetro adotado não é arbitrário, mas decorre da necessidade de seleção de empresas com experiência comprovada em operações de médio a grande porte, aptas a gerenciar simultaneamente múltiplos profissionais, fluxos assistenciais padronizados, regulação de acesso e monitoramento de indicadores de desempenho em ambiente digital. Serviços de telemedicina em larga escala e em âmbito estadual demandam maturidade operacional, infraestrutura tecnológica robusta e governança clínica consolidada, aspectos que não se verificam, em regra, em operações de pequeno porte.
- c. Adicionalmente, o quantitativo mínimo exigido (3.000 consultas/mês) revela-se proporcional e razoável quando comparado à demanda estimada para a presente contratação, projetada em até 9.500 (nove mil e quinhentas) consultas mensais. Assim, o requisito corresponde a aproximadamente 31,5% da capacidade mensal esperada, evidenciando que não se exige experiência no volume total da operação, mas sim um patamar mínimo que demonstre capacidade prévia em escala relevante, sem restringir indevidamente a competitividade.

- d. Tal abordagem encontra respaldo nas boas práticas de contratação pública, ao buscar equilíbrio entre, garantia de capacidade técnica mínima, mitigando riscos de inexecução, descontinuidade ou baixa qualidade do serviço; e ampliação da competitividade, ao não exigir experiência integral na totalidade da demanda prevista. Por fim, destaca-se que a exigência está diretamente relacionada à complexidade, criticidade e sensibilidade dos serviços de saúde, que envolvem atendimento direto ao usuário, tomada de decisão clínica e tratamento de dados pessoais sensíveis, justificando a adoção de critérios técnicos que assegurem a seleção de prestadores efetivamente aptos à execução do objeto.

**1.5.1.2** O atestado deverá ser expedido em papel timbrado do emitente, constando o número do CNPJ e endereço completo, devendo ser assinado por seus sócios, diretores, administradores, procuradores, gerentes ou servidor responsável, com expressa indicação de seu nome completo e cargo/função. Para fins de comprovação da qualificação técnica, nos termos do art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei nº 14.133/2021, a licitante deverá demonstrar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da contratação, mediante apresentação de atestado(s) que evidenciem a execução de serviços com características, quantidades e prazos equivalentes.

**1.5.1.3** A empresa CONTRATADA deverá comprovar inscrição ativa no Conselho Regional de Medicina (CRM) do estado de sua sede, bem como indicar médico responsável técnico regularmente inscrito no respectivo Conselho. Os profissionais médicos que atuarão na prestação dos serviços deverão possuir inscrição ativa em Conselho Regional de Medicina, nos termos da regulamentação vigente, bem como registro da atuação em telemedicina, quando aplicável.

**1.5.1.4** Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES).

**1.5.1.5** Certificado e/ou Protocolo, reconhecido e emitido por empresa capacitada, de segurança e preservação de dados sensíveis / pessoais, em garantia do cumprimento da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e suas atualizações e instruções.

**1.5.1.6** Certificado e/ou Protocolo, reconhecido e emitido por empresa capacitada, de garantia mínima contra vulnerabilidade dos sistemas e banco de dados adotados para o tratamento e armazenamento dos dados e informações envolvidas na prestação do serviço, em garantia do cumprimento da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e suas atualizações e instruções.

**1.5.1.7** Certidão de propriedade e titularidade (intelectual ou referente ao código fonte) ou licença plena de uso (proprietário), relacionada aos sistemas adotados e empregados, no uso, no tratamento e armazenamento dos dados e informações, bem como o sistema de tele atendimento, envolvidos na prestação do serviço, com intuito de não gerar risco de dependência sobre terceiros;

**1.5.1.8** Declaração de Disponibilidade de Corpo Clínico: A licitante deverá apresentar declaração formal de disponibilidade de equipe médica, comprovando que dispõe de corpo clínico próprio correspondente a, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) dos profissionais necessários à execução do objeto, os quais se encontram efetivamente disponíveis para atuação no serviço, garantindo capacidade operacional compatível com a demanda estimada. Admite-se a complementação por meio de profissionais terceirizados, desde que mantidas a responsabilidade técnica, a coordenação assistencial e a continuidade do serviço.

**1.5.2** Além dos requisitos anteriormente estabelecidos, o adjudicatário deverá apresentar declaração formal de que possui pleno conhecimento das condições necessárias à adequada execução do objeto, comprometendo-se a cumprir integralmente as obrigações contratuais, como requisito para a celebração do contrato.

**1.6 DECLARAÇÃO DE QUE O LICITANTE TOMOU CONHECIMENTO DE TODAS AS INFORMAÇÕES E DAS CONDIÇÕES LOCAIS PARA O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES OBJETO DA LICITAÇÃO-(Anexo VIII);**

**1.7 DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO, NÃO UTILIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA DE MENORES, DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO À LOGÍSTICA REVERSA DOS PRODUTOS E DECLARAÇÃO DE RESERVA DE CARGOS (Anexo VII).**



**1.8 COMPROVANTE DA CONDIÇÃO DE ME OU EPP**, se for o caso: Certidão Simplificada original da Junta Comercial da sede do licitante ou documento equivalente, **além de Declaração escrita** sob as penas da lei, de que cumpre os requisitos legais de qualificação da condição de microempresa, de empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual, estando apto a usufruir dos benefícios previstos nos art. 42 a art. 49 da Lei Complementar Federal n.º 123, de 2006 (**ANEXO XI**), bem como o Demonstrativo de Resultado do Exercício – DRE, a que se refere a Resolução n.º 1.418, de 2012, do Conselho Federal de Contabilidade – CFC, ou outra norma que vier a substituir.

**1.8.1** De acordo com o art. 43, §1º, da Lei Complementar Federal n.º 123, de 2006, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista das microempresas, empresas de pequeno porte ou microempreendedor individual, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

**1.8.1.1** A prorrogação do prazo previsto no item anterior deverá ser concedida pela Administração sempre que requerida pelo licitante, salvo na hipótese de urgência da contratação, devidamente justificada.

**1.9** A não-regularização da documentação, no prazo previsto no parágrafo anterior, implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 156 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021, sendo facultado ao órgão ou entidade responsável pelo processo licitatório convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

**1.10** Na hipótese do item 1.8.1, as microempresas, as empresas de pequeno porte e os microempreendedores individuais deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição.

**1.11** Eventuais informações/certidões vencidas no registro cadastral deverão ser supridas pela apresentação do respectivo documento atualizado.

**1.12** Todos os documentos apresentados deverão identificar o licitante, com a indicação do nome empresarial e o CNPJ da matriz, quando o licitante for a matriz, ou da filial, quando o licitante for a filial (salvo para os documentos que são emitidos apenas em nome da matriz). Quando a proposta for apresentada pela MATRIZ, e o fornecimento for através de sua filial, o CNPJ da filial deverá constar da proposta.

ANEXO III

MODELO DE DESCRITIVO DA PROPOSTA DE PREÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 01 Ano: 2026

DADOS DO PRESTADOR DE SERVIÇO

Prestador de serviço	
CNPJ/CPF :	Inscrição Estadual :
Endereço :	
Bairro:	
CEP:	Cidade: Estado:
Telefone:	Fax: e-mail:
Banco:	Agência: Conta-corrente:

Constitui objeto desta licitação: Contratação de empresa especializada para a implantação, gestão e operacionalização de serviços de telessaúde, abrangendo a realização de teleconsultas médicas e atendimentos multiprofissionais na área da saúde.

1. Especificações técnicas:

Lote Único	Descrição	Unidade	Qtde (mês)	Qtde (12 meses)	Valor Unitário	Valor Total Mensal	Valor Total Anual
Item 1	Teleconsultas Médicas - Pronto Atendimento Digital (PAD) Diurno/Noturno	Consultas	4.750	57.000	R\$	R\$	R\$
Item 2	Teleconsultas com Médicos Especialistas	Consultas	3.800	45.600	R\$	R\$	R\$
Item 3	Teleconsultas Multiprofissionais de Saúde	Consultas	950	11.400	R\$	R\$	R\$

2. A validade da proposta é de 90 (noventa) dias.

3. A empresa vencedora é responsável pela qualidade do serviço contratado, inclusive, durante o período de garantia. O Contratado deverá reparar, corrigir ou refazer, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou dos materiais utilizados.

4. Os preços cotados contemplam todos os custos diretos, indiretos e despesas que compõem a prestação de serviços, tais como as despesas com impostos, taxas e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no Contrato.

5. Quando for o caso, os preços cotados contemplam o custo do fornecimento de materiais inerentes ao serviço e os demais relacionados ao objeto, conforme definido no Termo de Referência.

6. O arrematante atesta o atendimento das exigências técnicas conforme Anexo I do Edital.

7. O arrematante DECLARA que, para fins do disposto no § 1.º do art. 63 da Lei Federal n.º 14.133/2021, a proposta compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega desta proposta.

Local e data

Representante Legal

Av. João Gualberto, 1259 cj 401  
CEP: 80.030-001  
contato@fundaseg.com.br  
www.fundaseg.com.br

**ANEXO IV****MODELO DE PROCURAÇÃO<sup>1</sup>**

OUTORGANTE: \_\_\_\_\_, pessoa jurídica de direito privado, neste ato representado por \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade n.º \_\_\_\_\_, CPF n.º \_\_\_\_\_, residente e domiciliado na Rua \_\_\_\_\_, n.º \_\_\_\_\_, Cidade \_\_\_\_\_, Estado \_\_\_\_\_, CEP \_\_\_\_\_.

OUTORGADO: \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade n.º \_\_\_\_\_, CPF n.º \_\_\_\_\_, residente e domiciliado na Rua \_\_\_\_\_, n.º \_\_\_\_\_, Cidade \_\_\_\_\_, Estado \_\_\_\_\_, CEP \_\_\_\_\_.

PODERES: Por este instrumento, o OUTORGANTE confere ao OUTORGADO os mais amplos e gerais poderes, para em seu nome representá-lo no(a) Pregão Eletrônico n.º 01/2026, podendo para tanto protocolar e receber documentos, assinar declarações, propostas e contratos de fornecimento, interpor recurso, efetuar e efetivar lances no pregão, enfim, todos os atos necessários ao fiel e cabal cumprimento deste mandato.

Local e data

\_\_\_\_\_  
OUTORGANTE

<sup>1</sup> A procuração deverá ser acompanhada de cópia do documento oficial de identidade do outorgado.

**ANEXO V****MODELO DE DECLARAÇÃO**  
(timbre ou identificação do licitante)

\_\_\_\_\_, inscrito no CNPJ n.º \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade n.º \_\_\_\_\_ e do CPF n.º \_\_\_\_\_, **DECLARA**, para os devidos fins, que tem pleno conhecimento das regras contidas no edital de licitação e que possui as condições de habilitação previstas no edital, bem como:

**1. INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO**

Que não se enquadra em nenhuma das vedações contidas no art. 14 da Lei Federal n.º 14.133/2021, em especial:

**1.1** Não mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

**1.2.** Nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, não foi condenado(a) judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.

**2. NÃO UTILIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA DE MENORES**

Que não utiliza a mão de obra direta ou indireta de menores de 18 (dezoito) anos para a realização de trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, bem como não utiliza, para qualquer trabalho, mão de obra direta ou indireta de menores de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos, conforme determina o art. 7º, inc. XXXIII da Constituição Federal.

**3. DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO À POLÍTICA AMBIENTAL DE LICITAÇÃO SUSTENTÁVEL**

Que atesta o atendimento à política pública ambiental de licitação sustentável, em especial que se responsabiliza integralmente com a logística reversa dos produtos, embalagens e serviços pós-consumo no limite da proporção que fornecerem ao poder público, assumindo a responsabilidade pela destinação final, ambientalmente adequada.

**4. DECLARAÇÃO DE RESERVA DE CARGOS**

Que para fins do disposto no inciso IV do art. 63 da Lei Federal n.º 14.133/2021, cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

Local e data.

\_\_\_\_\_  
**Nome do representante legal**



**ANEXO VI****LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 1 - 01 (uma) Cabine em Curitiba/PR.
- 2 - 01 (uma) Cabine em Londrina/PR.
- 3 - 01 (uma) Cabine em Cascavel/PR.
- 4 - 01 (uma) Cabine em Paranaguá/PR.

ANEXO VII

MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

PROCESSO LICITATÓRIO N.º	PROTOCOLO N.º
DATA DE PUBLICAÇÃO:	VALIDADE DA ATA:

**Fundação de Apoio à Segurança Pública - FUNDASEG**, localizada na Av. João Gualberto, nº 1259, Cj. 401/402, CEP 80.030-001, Curitiba, Paraná, aqui representado por \_\_\_\_\_, [CARGO], nos termos da Lei Federal n.º 14.133, de 2021, Regulamento Interno de Licitações e Contratos da FUNDASEG e das demais normas aplicáveis, registra os preços obtidos no Pregão Eletrônico n.º 01/2026, homologado por \_\_\_\_\_, [CARGO], para a futura e a eventual Contratação de empresa especializada para a implantação, gestão e operacionalização de serviços de telessaúde, abrangendo a realização de teleconsultas médicas e atendimentos multiprofissionais na área da saúde, por meio de plataforma digital 100% online, acessível mediante autenticação por login e senha, compatível com os sistemas operacionais Android e iOS, com acesso multiplataforma (dispositivos móveis e Web), incluindo, ainda, a disponibilização, implantação e operacionalização de até 04 (quatro) cabines de teleconsulta, em regime de comodato, conforme Termo de Referência (Anexo I), visando atender a demanda, nos termos das propostas apresentadas, as quais integram esta Ata de Registro de Preços.

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO:**

1. Esta Ata tem por objetivo o registro de preços para a futura e a eventual contratação de empresa especializada para a implantação, gestão e operacionalização de serviços de telessaúde, abrangendo a realização de teleconsultas médicas e atendimentos multiprofissionais na área da saúde, por meio de plataforma digital 100% online, acessível mediante autenticação por login e senha, compatível com os sistemas operacionais Android e iOS, com acesso multiplataforma (dispositivos móveis e Web), incluindo, ainda, a disponibilização, implantação e operacionalização de até 04 (quatro) cabines de teleconsulta, em regime de comodato, conforme as especificações, previsões e exigências contidas no Edital deste certame.

1.1. Este instrumento não obriga a Administração a adquirir as quantidades estimadas neste Pregão Eletrônico, podendo optar pela realização de novas licitações específicas para aquisição dos aludidos bens, obedecida a legislação pertinente, sendo, porém, assegurada aos detentores do registro constante desta Ata a preferência de fornecimento, em igualdade de condições com os demais licitantes.

1.2. Também integram esta Ata de Registro de Preços, vinculando as partes signatárias, as propostas dos fornecedores.

1.3. Participam deste Registro de Preços, o seguinte órgão e/ou entidade:

01 - ÓRGÃO/ENTIDADE

**CLÁUSULA SEGUNDA – DOS PREÇOS:**

Registram-se o(s) preço(s) do(s) bem(ns) ofertado(s) pelo(s) fornecedor(es), nos seguintes termos:

**LOTE ÚNICO** – adjudicado para [NOME DO ARREMATANTE, CNPJ E ENDEREÇO], representado por [NOME DO REPRESENTANTE, RG, CPF, QUALIFICAÇÃO, ENDEREÇO, EMAIL E TELEFONE], conforme quadro a seguir:

Lote Único	Descrição	Unidade	Qtde (mês)	Qtde (12 meses)	Preço Unitário Registrado	Validade da ATA
Item 1	Teleconsultas Médicas - Pronto Atendimento Digital (PAD) Diurno/Noturno	Consultas	4.750	57.000	R\$	

Item 2	Teleconsultas com Médicos Especialistas	Consultas	3.800	45.600	R\$	
Item 3	Teleconsultas Multiprofissionais de Saúde	Consultas	950	11.400	R\$	

### CLÁUSULA TERCEIRA – VIGÊNCIA

**3.1.** Esta Ata de Registro de Preços, documento vinculante para o Contratado, terá a vigência de 1 (um) ano, podendo este prazo ser prorrogado uma vez, por igual período, desde que demonstrada a vantajosidade, com efeitos a contar da publicação do extrato da ata no Diário Oficial do Estado.

**3.2.** No ato de prorrogação da vigência da ata de registro de preços poderá haver a renovação dos quantitativos registrados, até o limite do quantitativo original.

**3.3.** O ato de prorrogação da vigência da ata deverá indicar expressamente o prazo de prorrogação e o quantitativo renovado.

### CLÁUSULA QUARTA – COMPROMISSO DO FORNECEDOR

A partir da assinatura da Ata de Registro de Preços, o(s) fornecedor(es) assume(m) o compromisso de atender, durante o prazo de sua vigência, os pedidos realizados e se obriga a cumprir, na íntegra, todas as condições estabelecidas, sujeitando-se às penalidades cabíveis pelo descumprimento de quaisquer de suas cláusulas.

### CLÁUSULA QUINTA – DA REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS:

**5.1** A Administração poderá revisar os preços registrados, mediante comprovações e justificativas, bem como deverá proceder à atualização desses preços.

**5.1.1** A revisão e a atualização dos preços registrados na Ata depende de autorização da autoridade competente, devendo o órgão gerenciador promover as respectivas modificações, compondo novo quadro de preços registrados e disponibilizando-os no site oficial.

**5.1.2** A atualização dos preços registrados será feita a partir da aplicação do índice IPCA tendo por termo inicial a data da apresentação da proposta e desde que decorrido 1 (um) ano desse marco temporal. Para as atualizações subsequentes à primeira, o termo inicial é contado do término do prazo inicial que motivou a primeira atualização.

**5.1.2.1** O reajuste dos preços depende de pedido do fornecedor do item registrado, que deve ser protocolado até trinta dias antes do fim do período acima enunciado.

**5.1.2.2** O transcurso do período citado no item 5.1.2 sem o requerimento do fornecedor implica preclusão.

### CLÁUSULA SEXTA – DO CANCELAMENTO DO PREÇO REGISTRADO PELO FORNECEDOR

**6.1.** O registro do preço do fornecedor será cancelado pelo órgão gerenciador quando o fornecedor:

**6.1.1.** for liberado;

**6.1.2.** descumprir as condições da ata de registro de preços, sem justificativa aceitável;

**6.1.3.** não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado;

**6.1.4.** sofrer sanção prevista no inciso IV do art. 156 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021;

**6.1.5.** não aceitar o preço revisado pela Administração.

**6.2** No cancelamento do preço registrado é assegurado o contraditório e a ampla defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da comunicação.

**6.3** O cancelamento do preço registrado pelo fornecedor deverá ser devidamente autuado no respectivo processo administrativo que deflagrou a licitação e ensejará o aditamento da Ata, a qual indicará os demais fornecedores registrados e a nova ordem de registro.

**6.4** Na ocorrência de cancelamento de registro de preço para o item ou lote, poderá o órgão gerenciador realizar nova licitação para o registro de preço, sem que caiba direito de recurso.

**CLÁUSULA SÉTIMA – DO CANCELAMENTO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

**7.1** A Ata de Registro de Preços será cancelada total ou parcialmente, pelo órgão gerenciador:

**7.1.1** pelo decurso do prazo de vigência;

**7.1.2** pelo cancelamento de todos os preços registrados;

**7.1.3** por fato superveniente, decorrente caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução obrigações previstas na ata, devidamente demonstrado; e

**7.1.4** por razões de interesse público, devidamente justificadas.

**7.2** No caso de cancelamento da ata ou do registro do preço por iniciativa da Administração, será assegurado o contraditório e a ampla defesa, observadas as disposições deste Regulamento e da legislação aplicável.

**CLÁUSULA OITAVA - DA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO REGISTRO**

Os preços registrados poderão ser suspensos temporariamente pela Administração, nos casos previstos na Cláusula Quinta, Sexta e Sétima desta Ata, com o devido registro no Sistema de Gestão de Materiais, Obras e Serviços - GMS e publicação do resumo no Diário Oficial do Estado.

**CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DO FORNECEDOR**

**9.1** Constituem obrigações do Fornecedor:

**9.1.1** assinar esta Ata e retirar a respectiva nota de empenho ou documento equivalente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da comunicação;

**9.1.2.** responsabilizar-se pelas despesas e encargos decorrentes da execução da presente Ata;

**9.1.3.** manter as condições de de habilitação;

**9.1.4.** manter atualizado seu cadastro no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná, durante a vigência da presente ata.

**CLÁUSULA DÉCIMA — DAS OBRIGAÇÕES DO ÓRGÃO PARTICIPANTE**

**10.** Constituem obrigações do órgão participante, por meio de gestor próprio:

**10.1.** tomar conhecimento da ata de registro de preços e de suas eventuais alterações, com o objetivo de assegurar, quando de seu uso, o correto cumprimento de suas disposições;

**10.2.** emitir a ordem de compra no Sistema GMS, quando da necessidade da contratação, a fim de gerenciar os respectivos quantitativos na ata de registro de preços;

**10.3.** verificar a conformidade das condições registradas perante o mercado local, sobretudo em relação aos valores praticados, bem como assegurar-se que a contratação a ser feita ainda atenda aos seus interesses, informando ao órgão gerenciador eventuais desvantagens quanto à sua utilização;

**10.4** zelar pelos atos relativos ao cumprimento das obrigações assumidas e aplicar, garantida a ampla defesa e o contraditório, as penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado na ata de registro de preços ou do descumprimento das obrigações contratuais, em relação às suas próprias contratações;

**10.5** registrar no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no Sistema GMS eventuais irregularidades detectadas e penalidades aplicadas, após o devido processo legal;

**10.6** providenciar as publicações no Portal Nacional de Contratações Públicas e no sítio eletrônico oficial do Estado do Paraná (Portal da Transparência) e do órgão ou entidade demandante, quando couber.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES NÃO PARTICIPANTES OU INGRESSANTES**

Não será permitida a adesão à Ata de Registro de Preços.



**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – CADASTRO DE RESERVA**

Consta na presente Ata de Registro de Preços, na forma de anexo, o registro dos licitantes que aceitaram cotar os bens, obras ou serviços com preços iguais aos do licitante vencedor, na sequência da classificação do certame, observadas as disposições do art. 32, inciso V, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da FUNDASEG.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO**

Para dirimir eventuais conflitos oriundos desta Ata é competente o foro da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba – Foro Central de Curitiba – Estado do Paraná.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA PUBLICIDADE**

**14.1** O extrato da presente Ata de Registro de Preço será publicado no Diário Oficial do Estado.

**14.2** A ata de registro de preços será divulgada no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no portal da internet [www.comprasparaná.pr.gov.br](http://www.comprasparaná.pr.gov.br).

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA**

O Pregão Eletrônico nº 01/2026 é realizado pelo Pregoeiro(a) XXXXXXXX, designado na Portaria n.º XXXX/XXXX, publicado no DIOE Executivo edição n.º XXXX de XX/XX/XXXX.

Assim, justo e de acordo, as partes assinam a presente ATA, que servirá de instrumento aos fins de contratação.

\_\_\_\_\_  
[SERVIDOR RESPONSÁVEL DO  
ÓRGÃO GERENCIADOR]

\_\_\_\_\_  
[PREGOEIRO RESPONSÁVEL PELA  
CONDUÇÃO DO PREGÃO]

**ANEXO VIII**

**MINUTA PADRÃO - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÍNUO**

CONTRATO N° \_\_\_\_\_

**CONTRATANTE:** A Fundação de Apoio à Segurança Pública - FUNDASEG, com sede no(a) \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_, neste ato representado(a) pelo(a) [CARGO E NOME DA AUTORIDADE], nomeado pelo Decreto n.º \_\_\_\_\_.

**CONTRATADO(A):** [NOME], inscrito no CNPJ/CPF sob o n.º \_\_\_\_\_, com sede no(a) \_\_\_\_\_, neste ato representado por [NOME E QUALIFICAÇÃO], inscrito(a) no CPF sob o n.º \_\_\_\_\_, portador do RG n.º \_\_\_\_\_, expedido por \_\_\_\_\_, residente e domiciliado no(a) \_\_\_\_\_, e-mail \_\_\_\_\_ e telefone \_\_\_\_\_.

O presente Contrato será regido pela Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos da FUNDASEG; pelo edital do Pregão Eletrônico n.º 01/2026 (protocolo n.º \_\_\_\_\_) do procedimento licitatório que originou o presente instrumento, com todos os seus anexos, pela proposta do licitante vencedor e pelas cláusulas e condições seguintes:

**1 OBJETO:**

**1.1** Contratação de empresa especializada para a implantação, gestão e operacionalização de serviços de telessaúde, abrangendo a realização de teleconsultas médicas e atendimentos multiprofissionais na área da saúde, por meio de plataforma digital 100% online, acessível mediante autenticação por login e senha, compatível com os sistemas operacionais Android e iOS, com acesso multiplataforma (dispositivos móveis e Web), incluindo, ainda, a disponibilização, implantação e operacionalização de até 04 (quatro) cabines de teleconsulta, em regime de comodato, conforme descrito no Termo de Referência.

**1.2** Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo, e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

**1.3** Objeto da contratação:

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTDE (MÊS)	QTDE (12 MESES)	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
01	0605.115405 Teleconsultas Médicas - Pronto Atendimento Digital (PAD) DIURNO/ NOTURNO	consultas	4.750	57.000	R\$	R\$	R\$
02	0605.115406 Teleconsultas com Médicos Especialistas	consultas	3.800	45.600	R\$	R\$	R\$
03	0605.115407 Teleconsultas Multiprofissionais de Saúde	consultas	950	11.400	R\$	R\$	R\$
<b>TOTAL DO LOTE MENSAL</b>						<b>R\$</b>	
<b>TOTAL DO LOTE ANUAL</b>						<b>R\$</b>	

**1.3.1** Os quantitativos são estimados;

**1.3.2** Não existe garantia de consumo mínimo;

**1.3.3** O pagamento ocorrerá exclusivamente pelas consultas efetivamente realizadas.

**1.4** Compõem este Termo de Contrato:

**1.4.1** Termo de Referência, com todos os regramentos, e todos os seus anexos;

**1.4.2** Proposta da contratada.

**2 FUNDAMENTO:**

Este contrato decorre do Pregão Eletrônico n.º 01/2026, objeto do processo administrativo n.º \_\_\_\_\_, com homologação publicada no sítio eletrônico oficial e no Diário Oficial do Estado n.º \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ e conforme ato de autorização nas fls. \_\_\_\_\_ deste protocolo.

Av. João Gualberto, 1259 cj 401  
CEP: 80.030-001  
contato@fundaseg.com.br  
www.fundaseg.com.br

**3 PREÇO E VALOR DO CONTRATO:**

**3.1** O Contratante pagará ao Contratado os preços previstos em sua proposta, que é parte integrante deste contrato.

**3.2** O valor total do contrato é de R\$ \_\_\_\_\_ (VALOR POR EXTENSO).

**3.3** No preço pactuado estão incluídas todas as despesas necessárias à execução do objeto do contrato, inclusive tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação, além dos materiais inerentes à prestação dos serviços contratados.

**4 REAJUSTE**

**4.1** A periodicidade de reajuste do valor deste contrato será anual, conforme disposto na Lei Federal nº 10.192/2001, utilizando-se do IPCA.

**4.1.1** O reajuste deverá ser solicitado pelo Contratado mediante requerimento protocolado até trinta dias antes do fim de cada período de doze meses.

**4.1.2** A assinatura do aditivo ao contrato mantendo as demais cláusulas em vigor, sem ressalva em relação ao reajustamento de preços, importará renúncia quanto às parcelas reajustáveis anteriores ao aditivo.

**4.2** O reajuste poderá ser formalizado por apostilamento, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, deste Regulamento e da legislação aplicável.

**4.3** Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir do último reajuste.

**4.3.1** Não serão admitidos apostilamentos com efeitos financeiros retroativos à data da sua assinatura.

**4.3.1.1** A concessão de reajustes não pagos na época oportuna será apurada por procedimento próprio.

**5 DA RESPONSABILIDADE DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:**

**5.1** A responsabilidade pela gestão deste contrato caberá ao(à) servidor(a) ou comissão designados, conforme item 5.3 deste Contrato, o(a) qual será responsável pelas atribuições.

**5.2** A responsabilidade pela fiscalização deste contrato caberá ao(à) servidor(a) ou comissão designados, conforme o item 5.3 deste edital, o(a) qual será responsável pelas atribuições.

**5.3** Os responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato serão designados por ato administrativo próprio do Contratante.

**5.4** A gestão e a fiscalização do contrato serão exercidas pelo Contratante, que realizará a fiscalização, o controle e a avaliação dos serviços prestados, bem como aplicará as penalidades, após o devido processo legal, caso haja descumprimento das obrigações contratadas.

**6 EXECUÇÃO E CONTROLE DOS SERVIÇOS:**

**6.1** A execução dos serviços terá início conforme cronograma estabelecido, contado da data de assinatura do contrato, observando-se os seguintes prazos:

**6.1.1.** até 30 (trinta) dias corridos para a implantação dos atendimentos de telessaúde, incluindo a integração dos sistemas;

**6.1.2.** até 60 (sessenta) dias corridos para a instalação das cabines de atendimento nos locais indicados pela CONTRATANTE, conforme detalhamento abaixo:

Fase 1 (Dias 1-15): Integração Técnica

Dia 1-5: Configuração ambiente produção

Dia 6-10: Testes integração GSUS/SASW

Dia 11-15: Testes de carga (simulação 100 consultas/hora)

Fase 2 (Dias 16-30): Treinamento e Go-Live

Dia 16-20: Treinamento administradores

Dia 21-25: Treinamento usuários finais

Dia 26-30: Ativação produção (Pronto Atendimento Digital)

Av. João Gualberto, 1259 cj 401

CEP: 80.030-001

contato@fundaseg.com.br

www.fundaseg.com.br

**Fase 3 (Dias 31-60): Instalação Cabines**

Dia 31-45: Fabricação/importação cabines

Dia 46-60: Instalação em nos locais + testes

**6.2** Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, no prazo de até 10 (dez) dias, contados da verificação do cumprimento das exigências de caráter técnico, para fins de avaliação e posterior recebimento definitivo.

**6.2.1** Compete ao fiscal do contrato avaliar o caso concreto e fixar, de forma justificada, o prazo para a realização das correções necessárias.

**6.3** O recebimento provisório poderá ser dispensado nos serviços cujo valor não ultrapasse o limite previsto no inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133/2021, desde que não envolvam o fornecimento de aparelhos, equipamentos ou instalações sujeitos à verificação de funcionamento e desempenho.

**6.4** Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado que comprove o atendimento integral das exigências contratuais.

**6.4.1** Caso a verificação prevista no item anterior não seja realizada no prazo fixado, considerar-se-á consumado o recebimento definitivo no término desse prazo.

**6.5** O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil da CONTRATADA pela solidez e segurança do objeto fornecido ou do serviço prestado, nem sua responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, permanecendo exigíveis as obrigações assumidas nos limites estabelecidos na legislação e neste instrumento.

**6.6** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando estiverem em desacordo com as especificações constantes do Termo de Referência, da proposta ou do contrato, cabendo ao fiscal do contrato, conforme o caso, fixar prazo para a correção, substituição ou refazimento, às expensas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

**7 ESTRATÉGIA DE SAÍDA****7.1 Da Estratégia de Saída, Propriedade dos Dados e Plano de Transição:**

- Propriedade de Dados
  - Todos os dados de pacientes são propriedade exclusiva da FUNDASEG;
  - CONTRATADA é mera detentora em confiança;
  - Direito de acesso irrestrito a qualquer momento;
- Formato de Backup
  - Backup semanal em formato aberto (CSV, JSON, XML);
  - Armazenamento em 2 locais geograficamente distintos;
  - Teste trimestral de restauração com sucesso documentado;
- A CONTRATADA deverá apresentar: RTO máximo de 1 hora para restauração do serviço; RPO máximo de 15 minutos (perda de dados); Procedimento de ativação com contato 24/7; Simulado trimestral com relatório à CONTRATANTE;
- Plano de Transição e Continuidade Assistencial:

Em caso de rescisão contratual, término da vigência ou substituição da solução, a CONTRATADA deverá assegurar a transição assistida dos serviços, de modo a preservar a continuidade assistencial, a integridade, a rastreabilidade e a disponibilidade dos dados clínicos, administrativos e prontuários eletrônicos. A CONTRATADA deverá exportar 100% dos dados da plataforma em até 5 (cinco) dias úteis, em formato estruturado, seguro e passível de migração, bem como fornecer a documentação técnica necessária à portabilidade, integração e continuidade da operação pela CONTRATANTE ou por eventual nova contratada. O plano de transição deverá contemplar, no mínimo, a migração e portabilidade segura dos dados, a preservação dos prontuários



eletrônicos, o suporte técnico-operacional à transição, a cooperação com a CONTRATANTE e eventual nova contratada, bem como o treinamento da equipe indicada pela FUNDASEG em até 10 (dez) dias.

A CONTRATADA deverá manter o acesso à plataforma pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias adicionais, para fins de consulta, conferência, extração de dados, auditoria e continuidade assistencial, podendo esse prazo ser prorrogado excepcionalmente uma única vez, por igual período, mediante justificativa técnica da Administração, observado o limite máximo total de 60 (sessenta) dias. As atividades de transição, exportação, suporte técnico, disponibilização de documentação, treinamento e manutenção temporária de acesso integram as obrigações contratuais da CONTRATADA, não sendo admitida a cobrança de taxa adicional de transição. O atraso injustificado na exportação dos dados sujeitará a CONTRATADA à penalidade de R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia de atraso, sem prejuízo da apuração de responsabilidade por eventuais danos, indisponibilidades, perdas de dados, interrupção assistencial ou descumprimento de outras obrigações contratuais.

## **8 FONTE DE RECURSOS:**

### **8.1 A despesa correrá por conta da seguinte dotação orçamentária:**

Gestão/Unidade: 01

Fonte de Recursos: 01

Programa de Trabalho: 30

Elemento de Despesa: 3390.3900

## **9 VIGÊNCIA:**

**9.1** O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes com base nos artigos 106 e 107 da Lei 14.133, de 2021.

## **10 PAGAMENTO:**

**10.1** O pagamento de cada fatura será efetuado em prazo não superior a 30 (trinta) dias, contados do atesto da Nota Fiscal, após a verificação do adimplemento da CONTRATADA quanto às obrigações contratuais, já consideradas eventuais glosas e notas de débito.

**10.2** O pagamento ficará condicionado à apresentação do Certificado de Regularidade Fiscal (CRF), emitido por meio do Sistema de Gestão de Materiais, Obras e Serviços – GMS, que comprove a regularidade perante os Fiscos Federal, Estadual (inclusive do Estado do Paraná, para licitantes sediados em outra unidade da Federação) e Municipal, bem como junto ao FGTS, ao INSS e à Justiça do Trabalho (CNDT), observadas as disposições do Termo de Referência.

**10.3** Nenhum pagamento será efetuado sem a apresentação dos documentos exigidos, nem enquanto persistirem irregularidades na Nota Fiscal, na prestação dos serviços ou no cumprimento das obrigações contratuais, até a sua devida regularização.

**10.3.1** Os pagamentos ficarão condicionados à prévia informação, pela CONTRATADA, dos dados de conta corrente de sua titularidade mantida em instituição financeira contratada pelo Estado, nos termos do Decreto Estadual nº 4.505/2016, ressalvadas as exceções previstas no referido diploma legal.

**10.4** Do Faturamento Auditável: O pagamento mensal estará estritamente vinculado ao número de teleconsultas e atendimentos multiprofissionais efetivamente realizados e concluídos com sucesso, sendo expressamente vedado o faturamento de consultas interrompidas, canceladas ou não realizadas em decorrência de falhas técnicas, instabilidades sistêmicas ou indisponibilidades da plataforma digital da CONTRATADA.

**10.4.1** Para fins de auditoria e liquidação da despesa, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente, junto à nota fiscal, o relatório consolidado de atendimentos extraído do sistema, acompanhado dos respectivos logs de auditoria (contendo data, hora de início, hora de término, ID do atendimento e confirmação de encerramento do fluxo pelo profissional de saúde), sob pena de glosa imediata dos valores correspondentes às consultas inconsistentes ou não comprovadas.

Av. João Gualberto, 1259 cj 401

CEP: 80.030-001

contato@fundaseg.com.br

www.fundaseg.com.br

**10.5** O prazo previsto no item 10.1 ficará suspenso na hipótese estabelecida no item 11.5.1 das Condições Gerais do Pregão.

**10.5.1** Decorrido o prazo para pagamento da multa, sem que haja sua quitação, o respectivo valor será automaticamente descontado das faturas devidas à CONTRATADA, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

**10.6** Nos casos de eventual atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de qualquer forma, para tanto, fica convencionado que a compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e a do efetivo pagamento da parcela, será apurada mediante a aplicação da seguinte fórmula, nos termos da legislação aplicável:

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{(TX)}{365} \times \frac{(6/100)}{365} \times 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

**10.6** O pagamento devido à CONTRATADA estará sujeito às retenções tributárias na fonte, inclusive de contribuições sociais, quando aplicáveis, em conformidade com a legislação vigente e demais normativos pertinentes.

**10.7** Os pagamentos devidos à CONTRATADA restringem-se aos quantitativos de serviços efetivamente prestados e devidamente atestados pela Administração.

## **11. CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO**

**11.1** A aferição e a medição dos serviços prestados serão realizadas com base nos quantitativos efetivamente executados e devidamente atestados pela fiscalização do contrato, observadas as condições estabelecidas no Termo de Referência, no edital de licitação e no contrato.

**11.2** A avaliação da execução do objeto será realizada por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo I deste Termo de Contrato, devendo o pagamento ser ajustado com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

**11.2.1** Não produzir os resultados esperados, deixar de executar ou executar com qualidade inferior à mínima exigida as atividades contratadas;

**11.2.2** deixar de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los em quantidade ou qualidade inferior à necessária.

**11.2.3** A utilização do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos de avaliação da prestação dos serviços.

**11.3** Poderá ser aplicada retenção ou glosa no pagamento, de forma proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, sempre que se constate que a CONTRATADA:

**11.3.1** Não produziu os resultados acordados;

**11.3.2** deixou de executar as atividades contratadas ou as executou com qualidade inferior à mínima exigida;

**11.3.3** deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou em quantidade ou qualidade inferior à necessária.

## **12 OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO E DO CONTRATANTE**

### **12.1 São obrigações da CONTRATADA:**

**12.1.1** Executar os serviços em conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência, no edital de licitação e em seus anexos, bem como de acordo com a proposta apresentada, observando integralmente as condições, prazos e níveis de serviço estabelecidos.

**12.1.2** Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pelo contrato, os serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução ou dos materiais empregados, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

**12.1.3** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, nos termos dos arts. 14 e 17 a 27 da Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor, respondendo integralmente pelos prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, ficando este autorizado a descontar da garantia, quando exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos apurados, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

**12.1.4** Utilizar profissionais devidamente habilitados, qualificados e com conhecimento técnico compatível com os serviços a serem executados, em conformidade com as normas, regulamentações e diretrizes aplicáveis.

**12.1.5** Zelar para que os empregados se apresentem devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, quando da prestação de serviços nas dependências da CONTRATANTE, bem como utilizem, de forma adequada, os equipamentos de proteção individual (EPI) necessários à segurança do trabalho, em conformidade com a legislação vigente e normas aplicáveis.

**12.1.6** Responsabilizar-se integralmente por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e demais encargos previstos na legislação específica, relativos aos profissionais alocados na execução do objeto, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE, nem poderá onerar o contrato.

**12.1.7** Comunicar à CONTRATANTE, de forma imediata e formal, toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da execução dos serviços, adotando as providências necessárias à sua pronta regularização.

**12.1.8** Não permitir a utilização de trabalho de menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização de trabalho de menor de 18 (dezoito) anos em atividades noturnas, perigosas ou insalubres, em conformidade com a legislação trabalhista vigente e normas aplicáveis.

**12.1.9** Manter, durante toda a vigência do contrato, a compatibilidade com as obrigações assumidas, bem como com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, comprovando-as sempre que solicitado pela Administração.

**12.1.10** Manter atualizados seus dados cadastrais no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná, conforme a legislação vigente, comprometendo-se a promover as devidas atualizações sempre que houver alteração das informações.

**12.1.11** Manter sigilo absoluto sobre todas as informações obtidas em decorrência da execução do contrato, especialmente aquelas de natureza sensível, não as divulgando ou utilizando para fins diversos do objeto contratual, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018, sob pena de responsabilização civil, administrativa e penal.

**12.1.12** Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, às suas expensas, sempre que se mostrarem insuficientes para o pleno atendimento ao objeto da contratação, exceto nas hipóteses de superveniência de fato excepcional ou imprevisível, ou previsível de consequências incalculáveis, devidamente comprovado, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do contrato e autorize a revisão do equilíbrio econômico-financeiro, nos termos da legislação aplicável.

**12.1.13** Aceitar os acréscimos nos quantitativos que se fizerem necessários ao objeto contratado, nos limites estabelecidos na Lei nº 14.133/2021, mediante termo aditivo, mantidas as condições iniciais do contrato, inclusive quanto aos preços unitários pactuados.

**12.1.14** Não será imputado à CONTRATADA o ônus decorrente de prejuízos ou impactos na execução contratual quando estes resultarem de:

I – retardamento na emissão da ordem de execução dos serviços ou da autorização de fornecimento, bem como da interrupção da execução do contrato ou da redução do ritmo de trabalho, quando decorrentes de determinação da Administração e no interesse público;

II – impedimento da execução do contrato por fato ou ato de terceiro, devidamente reconhecido pela Administração em documento contemporâneo à sua ocorrência;

III – omissão ou atraso de providências a cargo da Administração, inclusive quanto aos pagamentos devidos, hipótese em que a CONTRATADA deverá manter a continuidade da execução dos serviços, nos termos da legislação aplicável.

## **12.2 São obrigações do Contratante:**

**12.2.1** Receber o objeto no prazo e nas condições estabelecidas no Termo de Referência, no edital de licitação e em seus anexos, bem como de acordo com a proposta apresentada, após a devida verificação de conformidade da execução contratual.

**12.2.2** Exigir o cumprimento integral de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, conforme estabelecido no Termo de Referência, no edital de licitação e em seus anexos, bem como na proposta apresentada, adotando as medidas cabíveis em caso de descumprimento.

**12.2.3** Verificar, no prazo fixado, a conformidade do objeto recebido provisoriamente com as especificações constantes do Termo de Referência, do edital de licitação e de seus anexos, bem como da proposta apresentada, promovendo a aceitação quando atendidos os requisitos e, após, o recebimento definitivo.

**12.2.4** Comunicar à CONTRATADA, por escrito, as imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto, fixando prazo para a sua correção e acompanhando a adoção das providências necessárias à sua regularização.

**12.2.5** Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, por meio de comissão ou servidor especialmente designado, registrando as ocorrências e adotando as providências necessárias à regular a execução do contrato.

**12.2.6** Efetuar o pagamento à CONTRATADA pelo efetivo fornecimento do objeto ou pela efetiva execução dos serviços ou etapas, conforme o caso, no prazo e na forma estabelecidos no Termo de Referência, no edital de licitação e em seus anexos, bem como no contrato, após a devida verificação da conformidade da execução.

**12.2.7** Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal ou fatura apresentada pela CONTRATADA, quando aplicável, em conformidade com a legislação vigente e normas específicas aplicáveis à matéria.

**12.2.8** Proferir decisão fundamentada sobre as solicitações e reclamações relacionadas à execução do contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou destituídos de interesse para a boa execução contratual.

**12.2.9** Ressarcir a CONTRATADA, nos casos de extinção do contrato por culpa exclusiva da Administração, pelos prejuízos devidamente comprovados que houver sofrido, bem como devolver a garantia, quando houver, e efetuar os pagamentos devidos pela execução contratual até a data da extinção, incluindo os custos de eventual desmobilização, nos termos da legislação aplicável.

**12.2.10** Adotar as providências necessárias à apuração de infrações administrativas, sempre que constatadas irregularidades que possam causar dano à Administração, bem como encaminhar ao Ministério Público competente cópia dos documentos pertinentes, para apuração dos ilícitos de sua competência.

## **13 GARANTIA DE EXECUÇÃO:**

**13.1.** A CONTRATADA deverá prestar garantia de execução no prazo de até 1 (um) mês, contado da assinatura do Termo de Contrato ou do aceite do instrumento equivalente, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratual, nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133/2021. A garantia será liberada nas condições previstas em Edital, desde que devidamente cumpridas as obrigações contratuais.

**13.1.1.** Caso seja exigida garantia de execução contratual e a CONTRATADA opte pelo seguro-garantia como modalidade de garantia, deverá observá-lo no prazo estabelecido no item 13.1, bem como apresentar apólice com vigência mínima correspondente ao prazo de duração do contrato, acrescido do



período necessário à verificação do cumprimento das obrigações contratuais, nos termos do § 3º do art. 96 da Lei nº 14.133/2021.

**13.2.** O descumprimento do prazo estabelecido no item 13.1 acarretará a aplicação de multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor do contrato, por dia de atraso, limitada a 2% (dois por cento), até o 30º (trigésimo) dia, sem prejuízo da adoção das demais medidas administrativas cabíveis.

**13.2.1** O atraso superior a 30 (trinta) dias na apresentação da garantia de execução contratual caracterizará inadimplemento contratual grave, podendo ensejar a rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

**13.3** Caberá à CONTRATADA a escolha de uma das seguintes modalidades de garantia, nos termos da legislação vigente:

**13.3.1.** caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo órgão competente;

**13.3.2.** Seguro-garantia;

**13.3.3.** fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

**13.3.3.1** A garantia prestada na modalidade de fiança bancária, inclusive quando emitida por cooperativa de crédito, deverá estar acompanhada da respectiva autorização de funcionamento expedida pelo Banco Central do Brasil.

**13.3.3.2** Quando a garantia for prestada nas modalidades de seguro-garantia ou fiança bancária, sua vigência deverá abranger todo o prazo de duração do contrato, sendo vedada a sua prestação de forma proporcional ao período contratual. Em caso de prorrogação do contrato, a CONTRATADA deverá promover a correspondente prorrogação da garantia apresentada.

**13.4** A garantia prestada em dinheiro deverá ser depositada em favor da CONTRATANTE, em instituição financeira indicada pela Administração, sendo atualizada monetariamente até a sua restituição, nos termos da legislação aplicável.

**13.5** Em caso de alteração do valor do contrato ou de prorrogação de sua vigência, a CONTRATADA deverá promover a readequação ou renovação da garantia, mantendo as mesmas condições e cobertura inicialmente estabelecidas.

**13.5.1** Em caso de acréscimo do valor contratual, a CONTRATADA deverá proceder ao reforço proporcional da garantia, no prazo estabelecido pela Administração. O não atendimento a essa obrigação autoriza a CONTRATANTE a efetuar o desconto do valor correspondente nas faturas devidas, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis.

**13.6** Caso o valor da garantia seja utilizado, total ou parcialmente, para o pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA deverá promover sua recomposição integral no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data do recebimento da notificação, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

**13.7** A CONTRATANTE poderá executar a garantia, no todo ou em parte, nas hipóteses previstas na legislação aplicável e neste instrumento, para ressarcimento de prejuízos decorrentes do descumprimento contratual.

**13.8** A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração, mediante verificação do cumprimento integral das obrigações contratuais, e, quando prestada em dinheiro, será atualizada monetariamente, nos termos do art. 100 da Lei nº 14.133/2021.

#### **14 PENALIDADES:**

**14.1.** O licitante e o contratado que incorram em infrações sujeitam-se às sanções administrativas previstas no art. 156 da Lei Federal nº 14.133/2021, neste Regulamento e na legislação aplicável, sem prejuízo de eventuais implicações penais previstas no Capítulo II-B do Título XI do Código Penal.

**14.2.** A multa não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento), nem superior a 30% (trinta por cento) sobre o valor total do lote ou do contrato, observada a natureza e a gravidade da infração, os danos causados à Administração, a vantagem auferida e os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

**14.3.** O cálculo da multa será devidamente motivado e considerará as circunstâncias do caso concreto, a gravidade da infração, a extensão do dano e a reincidência.

**14.4.** A multa poderá ser descontada de pagamentos eventualmente devidos pela FUNDASEG à contratada, inclusive decorrentes de outros contratos, observada a legislação aplicável.

**14.4.1.** A retenção de pagamento de outros contratos, pela Administração Pública, no período compreendido entre a decisão final que impôs a multa e seu adimplemento, suspende a fluência de prazo para a Administração, não importando em mora, nem gera compensação financeira.

**14.5.** Multa de mora diária de até 0,3% (três décimos por cento), calculada sobre o valor global do contrato ou da parcela em atraso, até o 30º (trigésimo) dia de atraso na entrega; a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia, a multa de mora será convertida em compensatória, aplicando-se, no mais, o disposto nos itens acima.

**14.6** O procedimento para aplicação das sanções observará a Lei Federal nº 14.133/2021, o presente Regulamento e os princípios do contraditório e da ampla defesa.

**14.7** Nos casos não previstos no instrumento convocatório, inclusive sobre o procedimento de aplicação das sanções administrativas, deverão ser observadas as disposições da Lei Federal n.º 14.133, de 2021.

**14.8** Sem prejuízo das sanções previstas nos itens anteriores, a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira, na participação da presente licitação e nos contratos ou vínculos derivados, também se dará na forma prevista na Lei Federal n.º 12.846, de 2013, e regulamento no âmbito do Estado do Paraná.

**14.9** Quaisquer penalidades aplicadas serão transcritas no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná (CFPR).

## **15 CASOS DE EXTINÇÃO:**

**15.1.** A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua extinção, com as consequências previstas em lei e neste contrato.

**15.2.** Constituem motivo para extinção do contrato:

**15.2.1.** O não cumprimento de cláusulas, condições, especificações, projetos e prazos;

**15.2.2.** O cumprimento irregular de cláusulas, condições, especificações, projetos e prazos;

**15.2.3.** A lentidão no seu cumprimento, levando o CONTRATANTE a presumir a não conclusão do serviço nos prazos estipulados;

**15.2.4.** O atraso injustificado no início do serviço sem justa causa e sem prévia comunicação ao CONTRATANTE;

**15.2.5.** A paralisação do serviço sem justa causa e sem prévia comunicação ao CONTRATANTE;

**15.2.6.** A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do CONTRATADO com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial do contrato, fusão, cisão ou incorporação, que afetem a boa execução desse exceto se autorizada pelo CONTRATANTE nos casos permitidos em lei;

**15.2.7.** O não atendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução, assim como as de seus superiores;

**15.2.8.** O cometimento reiterado de faltas na execução do ajuste, anotadas no Relatório de Fiscalização;

**15.2.9.** A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil do CONTRATADO;

**15.2.10.** A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que, a juízo do CONTRATANTE, prejudique a execução do contrato;

**15.2.11.** A dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

**15.2.12.** Não cumprimento das obrigações relativas à reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz.

**15.2.13.** A falta de integralização da garantia nos prazos estipulados;

**15.2.14.** Razões de interesse público justificadas e determinadas pela autoridade máxima do órgão ou entidade;

**15.2.15.** A supressão, por parte do CONTRATANTE, de serviços, acarretando modificação do valor inicial do contrato além do limite permitido legalmente;

**15.2.16.** A suspensão de sua execução, por ordem escrita do CONTRATANTE, por prazo superior a 3 (três) meses, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem 90 (noventa) dias úteis, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à CONTRATADA, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas, até que seja normalizada a situação;

**15.2.17.** O atraso superior a 2 (dois) meses dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE decorrentes de serviços ou fornecimentos ou parcelas destes já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à CONTRATADA o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

**15.2.18.** A não liberação, por parte do CONTRATANTE, de área, local ou objeto para execução de serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;

**15.2.19.** A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada e impeditiva da execução do contrato.

**15.2.20.** O descumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;

**15.2.21.** A superveniência da declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública;

**15.2.22.** O perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença.

**15.3** O presente instrumento poderá ser extinto:

**15.3.1** determinada por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

**15.3.2** consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração; ou

**15.3.3** determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

**15.4** No caso de rescisão consensual, a parte que pretender rescindir o Contrato comunicará sua intenção à outra, por escrito.

**15.5** Os casos de extinção contratual devem ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e o direito de prévia e ampla defesa ao Contratado.

**15.6** O Contratado, desde já, reconhece todos os direitos da Administração Pública, em caso de extinção administrativa por inexecução total ou parcial deste contrato.

## **16 ALTERAÇÕES CONTRATUAIS, ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES:**

**16.1** Este contrato poderá ser alterado em qualquer das hipóteses previstas nos artigos 124 e 125 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021.

**16.1.1** Nas alterações unilaterais a que se refere o inciso I do caput do art. 124 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021, o contratado será obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

**16.2** É admissível a continuidade do contrato administrativo quando houver fusão, cisão ou incorporação da contratada com outra pessoa jurídica, desde que:

**16.2.1** sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;

**16.2.2** sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; e

**16.2.3** não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

**16.3** As alterações previstas nesta cláusula serão formalizadas por termo aditivo ao contrato.

**16.4.** Concluída a instrução do requerimento de reequilíbrio econômico-financeiro, a Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período.

Av. João Gualberto, 1259 cj 401

CEP: 80.030-001

contato@fundaseg.com.br

www.fundaseg.com.br

**17. DA SUBCONTRATAÇÃO**

**17.1** É admitida a subcontratação parcial do objeto, limitada a até 20% (vinte por cento) do valor total do contrato, exclusivamente para as atividades relacionadas às cabines de atendimento, observadas as condições a seguir e desde que não haja prejuízo à execução do objeto contratual.

**17.2** É vedada a subcontratação das parcelas de maior relevância e de valor significativo do objeto, assim definidas no instrumento convocatório, especialmente aquelas submetidas à comprovação de capacidade técnica;

**17.3** É vedada a subcontratação de microempresas, empresas de pequeno porte ou microempreendedores individuais que tenham participado da licitação.

**17.4** A subcontratação dependerá de prévia e expressa autorização da CONTRATANTE, a quem caberá avaliar se a SUBCONTRATADA atende aos requisitos de qualificação técnica necessários à execução do objeto, sem prejuízo da responsabilidade integral da CONTRATADA pelo cumprimento das obrigações contratuais.

**17.5** Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela execução do contrato, cabendo-lhe a supervisão e coordenação das atividades da SUBCONTRATADA, bem como a responsabilidade perante a CONTRATANTE pelo fiel cumprimento das obrigações contratuais relacionadas ao objeto subcontratado.

**17.6** É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade CONTRATANTE ou com agente público que atue na licitação, na fiscalização ou na gestão do contrato, bem como com seus cônjuges, companheiros ou parentes, em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

**18. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

**18.1** O Contratante e o Contratado, na condição de operadora, comprometem-se a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais.

**18.2** O tratamento de dados pessoais indispensáveis à prestação dos serviços por parte do contratado, se houver, será realizado mediante prévia e fundamentada aprovação do contratante, observados os princípios do art. 6º da LGPD, especialmente o da necessidade;

**18.3** Os dados tratados pelo contratado somente poderão ser utilizados na prestação dos serviços especificada neste contrato, e em hipótese alguma poderão ser utilizados para outros fins, observadas as diretrizes e instruções transmitidas pelo contratante;

**18.4** Os registros de tratamento de dados pessoais que o contratado realizar serão mantidos em condições de rastreabilidade e de prova eletrônica a qualquer tempo;

**18.5** o Contratado deverá apresentar evidências e garantias suficientes de que aplica adequado conjunto de medidas técnicas e administrativas de segurança, para a proteção dos dados pessoais, segundo a legislação e o disposto nesta Cláusula;

**18.6** o Contratado dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas nesta Cláusula, inclusive no tocante à Política de Privacidade do contratante, cujos princípios e regras deverão ser aplicados à coleta e tratamento dos dados pessoais.

**18.7** O eventual acesso, pelo contratado, às bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos comerciais ou industriais implicará para o contratado e para seus prepostos – devida e formalmente instruídos nesse sentido – o mais absoluto dever de sigilo, no curso do presente contrato e após o seu encerramento.

**18.8** O encarregado do contratado manterá contato formal com o encarregado do contratante, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, para que este possa adotar as providências devidas, na hipótese de questionamento das autoridades competentes.

**18.9** A critério do controlador e do encarregado de Dados do contratante, o contratado poderá ser provocado a preencher um relatório de impacto à proteção de dados pessoais, conforme a sensibilidade e o risco inerente do objeto deste contrato, no tocante a dados pessoais.



**18.10** o Contratado responde pelos danos que tenha causado em virtude da violação da segurança dos dados ao deixar de adotar as medidas de segurança previstas no art. 46 da LGPD, destinadas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

**18.11** Os representantes legais do contratado, bem como os empregados que necessariamente devam ter acesso a dados pessoais sob controle do Estado para o cumprimento de suas tarefas, deverão firmar termo de compromisso e confidencialidade, em que se responsabilizem pelo cumprimento da LGPD e pelo disposto nesta Cláusula.

**18.12** As informações sobre o tratamento de dados pessoais por parte do contratado, envolvendo a sua finalidade, previsão legal, formas de execução e prazo de armazenamento, deverão ser publicadas na forma do § 1º do art. 10 do Decreto Estadual n.º 6.474, de 2020.

**18.13** As manifestações do titular de dados ou de seu representante legal quanto ao tratamento de dados pessoais com base neste contrato serão atendidas na forma dos artigos 11, 12 e 13 do Decreto Estadual n.º 6.474, de 2020.

**18.14** O contratante poderá, a qualquer tempo, requisitar informações acerca dos dados pessoais confiados ao Contratado, bem como realizar inspeções e auditorias, inclusive por meio de auditores independentes, a fim de zelar pelo cumprimento dos deveres e obrigações aplicáveis;

**18.15** Eventual compartilhamento de dados pessoais com empresa subcontratada dependerá de autorização prévia do contratante, hipótese em que o subcontratado ficará sujeito aos mesmos limites impostos ao contratado.

**18.16** Encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, o contratado providenciará o descarte ou devolução, para o contratante, de todos os dados pessoais e as cópias existentes, atendido o princípio da segurança.

**18.17** As dúvidas decorrentes da aplicação da LGPD serão objeto de consulta por parte do encarregado do contratante à Controladoria-Geral do Estado, que poderá consultar a Procuradoria-Geral do Estado em caso de dúvida jurídica devidamente fundamentada.

**18.18** Do Sigilo Médico-Assistencial: A CONTRATADA e todo o seu corpo profissional (médicos, enfermeiros e demais técnicos de saúde) obrigam-se a manter estrito sigilo sobre todas as informações clínicas, diagnósticos, prontuários, exames e dados de saúde dos usuários obtidos em razão das teleconsultas e atendimentos multiprofissionais, em estrita observância ao Código de Ética Médica, às resoluções do Conselho Federal de Medicina (CFM) e à legislação sanitária vigente.

**18.18.1.** O descumprimento do dever de sigilo médico-assistencial configurará falta grave, sujeitando a CONTRATADA à rescisão imediata do contrato por justa causa, sem prejuízo da responsabilização civil, administrativa e penal dos envolvidos, bem como da comunicação dos fatos aos respectivos conselhos profissionais de classe.

## **19. DISPOSIÇÕES GERAIS:**

**19.1** Integram o presente contrato, para todos os fins: o edital da licitação e seus anexos e a proposta apresentada pelo Contratado durante a licitação.

**19.2** Este contrato é regido pela Lei Federal n.º 14.133, de 2021, pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos da FUNDASEG e demais leis estaduais e federais sobre contratos administrativos, aplicando-se referida legislação aos casos omissos no presente contrato.

**19.3** O Contratante enviará o resumo deste contrato à publicação no Diário Oficial do Estado do Paraná e no sítio eletrônico oficial, sem prejuízo de disponibilização da íntegra do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no sistema GMS.

**19.4** As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Estadual, no Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba – PR, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**19.5** Da Interpretação e Alinhamento Técnico: Para fins de execução, fiscalização e aplicação de penalidades deste instrumento, todas as siglas, termos técnicos de Tecnologia da Informação (TI) e de Saúde — tais como, mas não se limitando a, SLA (Acordo de Nível de Serviço), IMR (Instrumento de Medição de Resultado) e PEP (Prontuário Eletrônico do Paciente) — deverão ser interpretados em estrita consonância com as definições, conceitos e glossários estabelecidos na Minuta do Edital e no Termo de Referência (Anexo I).

**19.5.1** Em caso de divergência puramente textual ou formal entre as remissões de cláusulas deste Contrato e os anexos do Edital, prevalecerá a interpretação técnica e os critérios objetivos fixados no Termo de Referência para garantir a integridade do objeto licitado."

Local e data

CONTRATANTE

CONTRATADO

Testemunhas

1 – Nome:

2 – Nome:

Av. João Gualberto, 1259 cj 401  
CEP: 80.030-001  
contato@fundaseg.com.br  
www.fundaseg.com.br

**ANEXO VIII.I****GOVERNANÇA DOS INDICADORES E NÍVEIS DE SERVIÇO  
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR  
ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA**

O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e os Acordos de Nível de Serviço (SLA) constituem sistema estruturado de governança contratual tecnológica voltado ao monitoramento contínuo, avaliação de desempenho, controle operacional, rastreabilidade, auditoria e validação da execução dos serviços de telessaúde, com foco na continuidade assistencial, disponibilidade da plataforma, segurança da informação, transparência operacional e proteção do interesse público. O IMR estabelece, de forma objetiva, mensurável e verificável, os níveis esperados de qualidade na prestação dos serviços, bem como os critérios de aferição de desempenho e repercussão contratual aplicáveis durante toda a vigência do contrato, incluindo os indicadores e prazos de resolução de incidentes que compõem os respectivos SLAs da contratação.

A governança dos indicadores deverá observar metodologia formal, objetiva e previamente definida, contendo critérios de medição, fórmulas de cálculo, fontes de dados, parâmetros de criticidade, regras de exclusão de indisponibilidade, periodicidade de apuração, critérios de validação, hipóteses de contestação e repercussões operacionais e contratuais decorrentes do desempenho aferido.

A CONTRATADA deverá manter ambiente de monitoramento contínuo da solução tecnológica, disponibilizando dashboard gerencial atualizado periodicamente, contendo, no mínimo, indicadores de uptime, incidentes registrados, classificação de criticidade, tempos de resposta e resolução, reincidências, recorrências sistêmicas, histórico de indisponibilidades, falhas operacionais, métricas de utilização da plataforma e demais elementos utilizados na composição do IMR e do SLA.

Todos os indicadores deverão possuir rastreabilidade integral, auditabilidade e possibilidade de validação independente pela CONTRATANTE, mediante disponibilização de logs auditáveis, trilhas de auditoria, registros de incidentes, carimbo temporal (timestamp), histórico de autenticações, histórico de alterações sistêmicas, memória de cálculo e demais evidências técnicas necessárias à comprovação da integridade, consistência e veracidade das informações apresentadas.

A aferição dos indicadores ocorrerá em periodicidade mensal, sem prejuízo do monitoramento contínuo em tempo real pela fiscalização contratual, podendo a CONTRATANTE realizar auditorias técnicas, inspeções operacionais, validações por amostragem, cruzamento de informações, análise de logs e testes de aderência sempre que necessário à verificação da conformidade contratual.

Os relatórios mensais de desempenho deverão ser apresentados pela CONTRATADA contendo os resultados apurados, metodologia aplicada, memória de cálculo, registros de indisponibilidade, incidentes críticos, justificativas para exclusões de SLA eventualmente aplicadas, reincidências verificadas e medidas corretivas adotadas no período. A apuração será realizada com base em relatórios extraídos da plataforma, devidamente validados pela fiscalização contratual.

A CONTRATANTE poderá contestar, total ou parcialmente, os indicadores apresentados no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da disponibilização dos relatórios, hipótese em que a CONTRATADA deverá apresentar esclarecimentos e evidências complementares suficientes à validação técnica das informações questionadas. Persistindo inconsistências, insuficiência de comprovação técnica ou divergência material nos registros, prevalecerá, para fins de fiscalização contratual, a interpretação mais favorável à proteção da continuidade dos serviços e ao interesse público.

Identificado descumprimento de indicadores, reincidência de falhas, recorrência sistêmica, inconsistência de registros ou degradação relevante da operação, a CONTRATADA deverá promover o saneamento da inconformidade e apresentar Plano de Ação Corretivo contendo análise de causa

raiz, medidas mitigatórias, cronograma de implementação, responsáveis técnicos e prazo para solução definitiva do problema identificado.

O descumprimento dos indicadores mínimos de desempenho estabelecidos neste instrumento, bem como o desempenho aferido no IMR e no SLA, ensejará registro de ocorrência e atribuição de pontuação proporcional à gravidade e ao impacto verificados, podendo resultar em glosas ou descontos no pagamento, reclassificação de criticidade, agravamento por reincidência, registro de inconformidade, exigência de medidas corretivas adicionais, suspensão de aceite e demais repercussões operacionais e contratuais previstas neste instrumento, no contrato e na Lei nº 14.133/2021.

O sistema de governança do IMR/SLA deverá permanecer integralmente integrado à gestão contratual, permitindo à CONTRATANTE acompanhamento contínuo da qualidade dos serviços prestados, identificação preventiva de riscos operacionais, fortalecimento da fiscalização técnica e suporte à tomada de decisão administrativa baseada em evidências verificáveis.

Na hipótese de ocorrência de eventos que impactem os indicadores do IMR ou os níveis de serviço estabelecidos no SLA, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa formal, devidamente fundamentada e acompanhada das evidências técnicas pertinentes, no prazo definido pela fiscalização contratual, cabendo à CONTRATANTE analisar a consistência das informações apresentadas e deliberar acerca de sua aceitação para fins de repercussão operacional, glosas, exclusões de SLA ou demais efeitos previstos neste instrumento.

A utilização do IMR e dos SLAs não afasta nem substitui os demais mecanismos de fiscalização, controle, auditoria, avaliação de desempenho e acompanhamento contratual previstos no contrato, na legislação aplicável ou adotados pela Administração, os quais poderão ser utilizados de forma complementar sempre que necessários à adequada verificação da execução do objeto.

As repercussões operacionais e financeiras decorrentes do IMR e do SLA não configuram automaticamente sanção administrativa. A aplicação de penalidades administrativas dependerá da instauração do devido processo administrativo, observância do contraditório e da ampla defesa, bem como da caracterização de infração contratual autônoma, vedada a dupla penalização pelo mesmo fato gerador.

INDICADORES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Assegurar o cumprimento satisfatório dos serviços previstos neste Termo de Referência, observando os padrões de qualidade exigidos e os objetivos da contratação.
Meta a Cumprir	Não incorrer em descumprimento das obrigações estabelecidas neste Termo de Referência e nos instrumentos contratuais.
Instrumento de Medição	Planilha de controle e relatórios de acompanhamento elaborados pelo fiscal e gestor do contrato, com base nas ocorrências registradas.
Forma de Acompanhamento	Acompanhamento periódico da execução dos serviços, mediante check-list mensal e análise de registros operacionais, com base em relatórios extraídos da plataforma*, indicadores automatizados e validação pela fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal



Mecanismo de Cálculo	Somatório da pontuação atribuída às ocorrências verificadas no período de apuração.
Início da Vigência	A partir da data de início da execução dos serviços.
Faixas de Ajuste no Pagamento	01 a 10 pontos = recebimento de 100% da fatura 11 a 15 pontos = recebimento de 98% da fatura 16 a 20 pontos = recebimento de 95% da fatura 21 a 25 pontos = recebimento de 90% da fatura 26 a 30 pontos = recebimento de 85% da fatura 31 a 35 pontos = recebimento de 80% da fatura
Sanção	Acima de 35 pontos – poderá ensejar abertura de procedimento administrativo para apuração de inexecução parcial, sem prejuízo de outras sanções administrativas.

\*Os relatórios utilizados para fins de aferição do IMR e dos indicadores de SLA deverão ser extraídos diretamente da plataforma, observando critérios mínimos de integridade, rastreabilidade, auditabilidade e verificabilidade das informações. A CONTRATADA deverá garantir que os dados apresentados sejam passíveis de validação pela fiscalização contratual, mediante disponibilização de logs, trilhas de auditoria, registros sistêmicos, memória de cálculo, carimbos temporais (timestamp) e demais evidências técnicas que permitam confirmar a origem, consistência e veracidade das informações reportadas.

Os relatórios deverão conter, no mínimo, identificação do período de apuração, metodologia utilizada, data e horário de extração, critérios de consolidação dos dados, quantitativos utilizados no cálculo dos indicadores, histórico de indisponibilidades, incidentes registrados, tempos de resposta e resolução, bem como a identificação de eventuais exclusões de SLA aplicadas no período.

A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar documentação complementar, realizar conferência por amostragem, promover auditoria dos registros apresentados ou contestar indicadores cuja consistência, rastreabilidade ou aderência operacional não possam ser adequadamente comprovadas pela CONTRATADA, hipótese em que prevalecerá a interpretação mais favorável à fiscalização até a efetiva validação técnica das informações.

PESO POR OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO	OCORRÊNCIAS	TOTAL Pontos x Ocorrências
3	Indisponibilidade do sistema de telemedicina nos horários e dias estipulados em contrato		
3	Inexecução dos serviços nos prazos estabelecidos, sem comunicação prévia e tempestiva de impedimento		
3	Indisponibilidade de profissional que comprometa o atendimento dentro dos prazos e níveis de serviço estabelecidos		
3	Suspensão ou interrupção dos serviços contratuais, sem justificativa de força maior ou caso fortuito		
3	Incidente crítico não resolvido nos prazos		
3	Descumprimento de indicador crítico de desempenho, tais como indisponibilidade da plataforma		

	(uptime inferior ao mínimo estabelecido) ou falha no registro integral dos atendimentos		
2	Descumprimento de obrigações previstas no Termo de Referência não contempladas nesta tabela*		
2	Descumprimento de determinações formais ou instruções do gestor ou fiscal do contrato		
2	Cancelamento ou remarcação de teleconsultas após confirmação		
2	Incidente alto não resolvido		
2	Não atingimento das metas mínimas de desempenho assistencial, tais como resolutividade, satisfação dos usuários (NPS) ou tempo de espera acima do limite estabelecido		
1	Não disponibilização de login e senha para envio de exames e agendamento de consultas		
1	Incidente médio não resolvido		
1	Não disponibilização de treinamento aos usuários ou operadores do sistema		
1	Descumprimento de indicadores operacionais ou gerenciais, tais como atraso na atualização de relatórios, inconsistência de dados ou falhas na alimentação dos sistemas		
1	Recusa injustificada na execução de serviço determinado pelo gestor ou fiscal do contrato		
0.5	Descumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA) relativos aos requisitos de desempenho		
<b>TOTAL</b>			

\*Descumprimento de obrigações operacionais, técnicas, assistenciais ou administrativas previstas no Termo de Referência, desde que objetivamente verificáveis, não enquadradas especificamente nos indicadores desta tabela e que gerem impacto à execução contratual, à continuidade dos serviços, à segurança da informação, à experiência do usuário ou à fiscalização do contrato. Para fins de aplicação deste indicador, poderão ser considerados, exemplificativamente: ausência de envio de relatórios obrigatórios; descumprimento de prazos formais de resposta; não manutenção de registros auditáveis; falhas de comunicação institucional; ausência de atualização de cadastros e parâmetros operacionais; descumprimento de rotinas de suporte técnico; não observância de requisitos de rastreabilidade, segurança ou governança previstos no TR; ou reincidência de inconformidades já notificadas pela fiscalização.

A apuração observará critérios de proporcionalidade, reincidência, extensão do impacto operacional e possibilidade de mitigação, podendo a ocorrência ser classificada em níveis leve, moderado ou grave pela fiscalização contratual, mediante justificativa técnica formalmente registrada.

**Classificação de reincidências e recorrências:**

**Reincidência leve:** repetição de inconformidade pontual já anteriormente registrada e formalmente comunicada à CONTRATADA, sem impacto relevante à continuidade assistencial, à operação sistêmica ou à segurança da informação, desde que não ultrapasse 2 (duas) ocorrências no mesmo período de apuração.

**Reincidência moderada:** repetição de inconformidade que demonstre falha recorrente de controle operacional, suporte, monitoramento ou governança, com impacto parcial na execução contratual, afetando usuários, fluxos administrativos ou funcionalidades relevantes, especialmente quando houver 3 (três) ou mais ocorrências relacionadas no período de apuração.

**Reincidência grave:** repetição de falha crítica ou descumprimento reiterado de obrigação contratual já objeto de notificação anterior, que comprometa a continuidade dos serviços, o atendimento assistencial, os indicadores de SLA, a segurança da informação, a rastreabilidade ou a confiabilidade operacional da solução.

**Recorrência sistêmica:** caracterizada pela repetição frequente, disseminada ou estrutural de falhas de mesma natureza, indicando deficiência persistente de arquitetura, infraestrutura, processos, monitoramento, suporte técnico ou governança da CONTRATADA, ainda que os eventos individualmente considerados possuam baixa ou média criticidade, podendo ensejar agravamento das penalidades, revisão dos indicadores contratuais, exigência de plano corretivo estrutural ou demais medidas administrativas cabíveis.

TIPO DE INCIDENTE	NÍVEL DE CRITICIDADE	PRAZO PARA RESOLUÇÃO
Falha total da plataforma que impeça simultaneamente o acesso ou a utilização integral do sistema por usuários finais, profissionais assistenciais, gestores ou auditores; indisponibilidade do ambiente de autenticação; interrupção do serviço de teleconsulta; perda de comunicação de áudio e vídeo em larga escala; indisponibilidade do Pronto Atendimento Digital – PAD; ou qualquer evento que comprometa a continuidade assistencial, a segurança do atendimento ou a operação institucional crítica.	CRÍTICO	Até 6 (seis) horas
Falha que comprometa funcionalidades essenciais da operação, sem indisponibilidade total da plataforma, incluindo impossibilidade de realização de agendamentos, falhas persistentes em prontuário eletrônico, indisponibilidade parcial de módulos assistenciais, falhas de integração sistêmica, degradação severa de desempenho ou incidentes que afetem cumulativamente múltiplos usuários, unidades ou perfis operacionais.	ALTO	Até 12 (doze) horas
Instabilidade, lentidão, degradação moderada de desempenho, falhas intermitentes, indisponibilidade parcial não crítica, erros em funcionalidades acessórias, falhas restritas a determinados perfis de usuários ou limitações decorrentes de capacidade computacional, hospedagem, banco de dados ou infraestrutura tecnológica da CONTRATADA, sem interrupção integral da operação assistencial	MÉDIO	Até 24 (vinte e quatro) horas
Falha no sistema que impeça ou comprometa funcionalidades de gestão	MÉDIO	Até 24 (vinte e quatro) horas

Falhas de baixo impacto operacional, erros estéticos, inconsistências não críticas de interface, ajustes parametrizáveis, falhas que possuam solução alternativa operacional ("contorno"), demandas de configuração, manutenção evolutiva, correções não urgentes ou incidentes que não comprometam a continuidade dos serviços assistenciais e administrativos.	BAIXO	Até 72 (setenta e duas) horas
--	-------	-------------------------------

Todos os prazos estabelecidos serão considerados em horas corridas, salvo disposição expressa em contrário, sendo contados a partir do registro do incidente em sistema ou comunicação formal até o término do prazo de resolução previsto para cada tipo de ocorrência, independentemente de dias úteis ou horário comercial.

O descumprimento dos prazos de resolução de incidentes técnicos será considerado para fins de pontuação no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme a criticidade do evento, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

**Incidentes críticos:** são aqueles que impedem totalmente a utilização do sistema, afetando de forma generalizada usuários, gestores ou auditores, ou que inviabilizem a prestação dos serviços de telemedicina. *Exemplos:* indisponibilidade total da plataforma; impossibilidade de realização de teleconsultas; falha generalizada de acesso ao sistema; indisponibilidade completa do Pronto Atendimento Digital (PAD).

**Incidentes altos:** são aqueles que comprometem funcionalidades essenciais do sistema, impactando significativamente a operação, tais como falhas em funcionalidades de atendimento, gestão ou acesso do usuário final. *Exemplos:* falha no agendamento de consultas; erro no acesso de usuários; indisponibilidade de funcionalidades de prescrição ou emissão de atestados; falhas em módulos de gestão clínica.

**Incidentes médios:** são aqueles que causem degradação de desempenho, instabilidade ou falhas parciais, sem impedir totalmente a utilização do sistema. *Exemplos:* lentidão no sistema; instabilidade intermitente; falhas em relatórios gerenciais; atraso na atualização de informações; indisponibilidade parcial de funcionalidades não críticas.

**Incidentes baixos:** são aqueles que causem impacto reduzido ou meramente acessório à operação, sem comprometimento relevante da continuidade dos serviços ou das funcionalidades essenciais da plataforma. Correspondem, em regra, a falhas pontuais, ajustes operacionais, inconsistências visuais ou demandas de configuração que possuam solução alternativa operacional disponível. *Exemplos:* erros estéticos de interface; falhas em funcionalidades secundárias; inconsistências de layout; ajustes cadastrais ou parametrizações; falhas restritas a relatórios não essenciais; pequenas inconsistências de exibição de informações; ou ocorrências que não impeçam a realização das atividades assistenciais e administrativas principais do sistema.

A classificação do incidente será realizada pela fiscalização do contrato, com base na análise do impacto operacional e assistencial.

#### **Critérios cumulativos de classificação da criticidade:**

A definição do nível de criticidade do incidente deverá considerar, cumulativamente, dentre outros aspectos:

- (i) impacto na continuidade assistencial e operacional;
- (ii) quantidade de usuários afetados;
- (iii) comprometimento de funcionalidades essenciais;
- (iv) abrangência territorial ou sistêmica da falha;
- (v) existência ou não de solução alternativa operacional;
- (vi) risco à integridade, confidencialidade ou disponibilidade de dados;
- (vii) impacto sobre atendimentos em andamento; e
- (viii) potencial prejuízo à Administração, aos usuários ou à prestação dos serviços de saúde.



### Prerrogativa da fiscalização:

A CONTRATANTE poderá reclassificar o nível de criticidade inicialmente atribuído pela CONTRATADA sempre que verificar incompatibilidade entre a classificação adotada e os impactos efetivamente observados na operação, prevalecendo, para fins de SLA, glosas e aplicação contratual, a classificação definida pela fiscalização contratual mediante justificativa técnica.

**Incidente resolvido:** Considera-se incidente resolvido aquele cuja causa tenha sido corrigida ou mitigada de forma suficiente para restabelecer integralmente a disponibilidade, estabilidade, desempenho e funcionalidade dos serviços afetados, com retorno da operação às condições normais de utilização, sem impacto relevante aos usuários finais. A resolução deverá ser passível de comprovação por meio de registros sistêmicos, logs, evidências técnicas ou validação pela fiscalização contratual, podendo a CONTRATANTE solicitar monitoramento adicional ou reabertura do chamado caso constatada recorrência, persistência parcial da falha ou solução meramente temporária.

INDICADORES MÍNIMOS DE DESEMPENHO DA TELECONSULTA		
Indicador	Descrição	Finalidade
Tempo médio de espera	Tempo médio entre a solicitação da consulta e o início do atendimento	Monitorar a agilidade no acesso ao serviço
Tempo médio de atendimento	Duração média das teleconsultas realizadas	Avaliar adequação do tempo assistencial
Taxa de resolutividade na primeira teleconsulta	Percentual de atendimentos resolvidos sem necessidade de encaminhamento presencial	Avaliar efetividade clínica da teleconsulta
Taxa de reconsulta em menos de 72hs	Percentual de casos não resolvidos após a primeira teleconsulta	Avaliar a eficácia do teleatendimento
Taxa de encaminhamento para atendimento presencial	Percentual de casos que necessitam continuidade assistencial presencial	Monitorar complexidade dos atendimentos
Taxa de encaminhamento para atendimento especializado	Percentual de casos que necessitam continuidade assistencial por especialista	Monitorar encaminhamentos
Volume de atendimentos realizados	Quantidade de teleconsultas realizadas por período	Acompanhar utilização do serviço
Índice de satisfação dos usuários (NPS ou equivalente)	Avaliação do usuário após a consulta	Monitorar qualidade percebida do serviço
Quantitativo de atestados emitidos	Número de atestados gerados nas teleconsultas	Apoiar gestão assistencial e ocupacional
Distribuição geográfica dos atendimentos	Análise dos atendimentos por município ou região	Identificar padrões de demanda e acesso
Adesão médica à política de atestados	Percentual de atestados emitidos pelo PAD / consultas eletivas	Mensura quanto ao corpo clínico segue os protocolos institucionais
Taxa de intercorrência pós teleatendimento	Percentual de complicações ocorridas após teleconsulta	Monitorar desfechos negativos após consulta digital - gestão de riscos

METAS QUANTITATIVAS DE DESEMPENHO DA TELECONSULTA	
Indicador	Meta de Referência
Tempo médio de espera para atendimento no Pronto Atendimento Digital (PAD)	Até 3 minutos
Tempo máximo para início da teleconsulta após solicitação (PAD)	Até 5 minutos
Tempo médio para o agendamento de tele especialidades	Até 7 dias úteis
Tempo máximo para o agendamento de tele especialidades	Até 15 dias

Taxa mínima de resolutividade no primeiro atendimento	≥ 80% dos casos
Índice mínimo de satisfação dos usuários (NPS ou equivalente)	≥ 85% de avaliação positiva
Disponibilidade da plataforma (uptime)*	≥ 99%
Registro de atendimentos no sistema e geração de relatórios	100% dos atendimentos realizados
Tempo de resposta para incidentes técnicos críticos	Resposta inicial - até 30 min Contingenciamento - até 2 horas Resolução definitiva - até 6 horas
Atualização dos indicadores assistenciais e gerenciais	Atualização em tempo real ou diária

\*Considera-se indisponibilidade a impossibilidade total de acesso ou utilização da plataforma pelos usuários autorizados, bem como falhas críticas que impeçam a realização de login, agendamento, teleconsulta, transmissão de áudio e vídeo ou acesso às funcionalidades essenciais do sistema, excluídas degradações parciais de desempenho que não inviabilizem a continuidade da operação.

**Metodologia de aferição (monitoramento automatizado/logs):** A aferição dos índices de disponibilidade deverá ocorrer por meio de ferramentas automatizadas de monitoramento contínuo, registros sistêmicos (logs), trilhas de auditoria e mecanismos de supervisão tecnológica capazes de identificar, registrar e comprovar horários de indisponibilidade, tempo de resposta, falhas operacionais e restabelecimento dos serviços, assegurando rastreabilidade e transparência das medições.

A CONTRATADA deverá manter mecanismos formais de rastreabilidade, auditoria e monitoramento da operação da plataforma, garantindo a integridade, autenticidade, disponibilidade e verificabilidade das informações relacionadas à prestação dos serviços. Para tanto, deverá assegurar, no mínimo:

- manutenção de logs auditáveis de acesso, operação e eventos sistêmicos;
- registro individualizado e rastreável de incidentes, falhas, indisponibilidades e chamados técnicos;
- utilização de carimbo temporal (timestamp) em registros, transações, autenticações, alterações sistêmicas e tratativas realizadas;
- armazenamento e disponibilização do histórico de uptime, indisponibilidades e degradações de desempenho da plataforma;
- manutenção de trilhas de autenticação e controle de acesso, contendo identificação de usuários, data, horário, IP e ações executadas;
- registro do histórico de alterações, parametrizações, atualizações, correções e intervenções realizadas no ambiente sistêmico;
- preservação das trilhas de auditoria e registros técnicos pelo prazo mínimo contratualmente definido ou enquanto perdurar eventual necessidade de fiscalização, auditoria ou apuração administrativa;
- disponibilização das evidências e registros à CONTRATANTE sempre que solicitado, inclusive para fins de fiscalização contratual, auditoria, segurança da informação, apuração de incidentes ou responsabilização.

Cálculo do uptime  $\text{Uptime (\%)} = \frac{[(\text{tempo total do período} - \text{tempo de indisponibilidade não programada}) \div \text{tempo total do período}] \times 100}{1}$

Exemplo prático: Considerando um mês com 30 dias, o tempo total disponível será:

$$30 \text{ dias} \times 24 \text{ horas} \times 60 \text{ minutos} = 43.200 \text{ minutos}$$

Supondo que, durante o mês, a plataforma tenha permanecido indisponível por:

$$2 \text{ horas e } 30 \text{ minutos} = 150 \text{ minutos}$$

Aplicando a fórmula:

$$\text{Uptime (\%)} = [(43.200 - 150) \div 43.200] \times 100$$

$$\text{Uptime (\%)} = (43.050 \div 43.200) \times 100$$

$$\text{Uptime} = 99,65\%$$

Interpretação prática: Nesse cenário, a plataforma apresentou disponibilidade mensal de 99,65%, permanecendo indisponível por apenas 150 minutos no mês.

**TABELA REFERÊNCIA DE UPTIME**

Disponibilidade Mensal	Tempo Máximo de Indisponibilidade
99,90%	43 minutos/mês
99,50%	3h36min/mês
99,00%	7h12min/mês
98,00%	14h24min/mês

Não serão consideradas como indisponibilidade, para efeitos de apuração de cálculo do SLA e dos níveis mínimos de disponibilidade contratualmente estabelecidos, as ocorrências abaixo elencadas:

**Manutenções previamente comunicadas:** Interrupções decorrentes de manutenções preventivas, evolutivas ou corretivas previamente programadas pela CONTRATADA, desde que realizadas em janelas de manutenção definidas contratualmente, preferencialmente em períodos de menor utilização da plataforma, previamente comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas e executadas com adoção de medidas destinadas à minimização dos impactos à continuidade assistencial e operacional dos serviços.

**Eventos de força maior:** Indisponibilidades decorrentes de eventos de força maior ou caso fortuito, assim entendidos fatos imprevisíveis ou inevitáveis alheios à vontade das partes, tais como desastres naturais, interrupções generalizadas de energia, falhas estruturais de telecomunicações, ataques cibernéticos de grande escala, determinações governamentais ou outras ocorrências extraordinárias devidamente comprovadas.

**Indisponibilidade causada pela infraestrutura da Administração:** Interrupções ou limitações de acesso decorrentes de problemas na infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE, incluindo indisponibilidade de rede interna, falhas de conectividade local, interrupções de energia, bloqueios de firewall, indisponibilidade de equipamentos institucionais ou quaisquer eventos relacionados ao ambiente computacional sob responsabilidade da Administração.

**Falha de internet do usuário:** Falhas de acesso decorrentes de problemas de conectividade, instabilidade ou ausência de acesso à internet por parte do usuário final, incluindo limitações relacionadas à operadora de telecomunicações, sinal insuficiente, instabilidade de rede móvel ou banda larga, indisponibilidade de Wi-Fi local ou inadequações dos dispositivos utilizados para acesso à plataforma.

## GOVERNANÇA DO SLA E DO IMR

A gestão e fiscalização dos indicadores de SLA e do IMR observarão modelo permanente de governança contratual, monitoramento contínuo, rastreabilidade e validação compartilhada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com vistas à transparência, auditabilidade, melhoria contínua e mitigação de riscos operacionais da solução de telessaúde.

A CONTRATADA deverá disponibilizar dashboard gerencial eletrônico, atualizado em tempo real ou em periodicidade compatível com a operação, contendo, no mínimo, os indicadores de disponibilidade da plataforma (uptime), incidentes registrados, níveis de criticidade, tempos de resposta e resolução, histórico de indisponibilidades, fila de chamados, desempenho operacional, atendimentos realizados, falhas sistêmicas, reincidências e demais métricas utilizadas na composição do SLA e do IMR.

Os indicadores utilizados para fins de medição contratual deverão possuir rastreabilidade integral, memória de cálculo, metodologia documentada, carimbo temporal (timestamp), trilhas de auditoria e possibilidade de validação técnica pela fiscalização contratual, sendo vedada a utilização de dados sem comprovação técnica ou sem possibilidade de conferência independente.

Deverá ser realizada reunião mensal de governança operacional entre representantes da CONTRATANTE e da CONTRATADA, destinada à apresentação dos indicadores apurados, análise de incidentes relevantes, avaliação de reincidências, validação conjunta dos resultados, discussão de riscos operacionais, definição de medidas corretivas e acompanhamento dos planos de ação eventualmente estabelecidos.

A CONTRATANTE poderá contestar, total ou parcialmente, os indicadores apresentados pela CONTRATADA no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da disponibilização dos relatórios mensais, hipótese em que a CONTRATADA deverá apresentar esclarecimentos, evidências complementares, logs, trilhas de auditoria, registros técnicos e memória de cálculo necessários à validação das informações questionadas.

Na ocorrência de descumprimento dos indicadores mínimos estabelecidos, reincidências relevantes, recorrência sistêmica de falhas ou inconsistências nos registros operacionais, a CONTRATADA ficará obrigada à apresentação de Plano de Ação Corretivo, contendo identificação da causa raiz, medidas mitigatórias, cronograma de implementação, responsáveis técnicos e prazo para saneamento definitivo da inconformidade.

A ausência de implementação das medidas corretivas, a persistência de falhas estruturais, a omissão de informações, a inconsistência de registros ou a não comprovação técnica dos indicadores poderá ensejar glosas, reclassificação de criticidade, aplicação das penalidades contratuais cabíveis, agravamento do IMR e demais medidas administrativas previstas no Termo de Referência e no contrato.

A fiscalização contratual poderá, a qualquer tempo, realizar auditorias técnicas, validações por amostragem, inspeções operacionais, cruzamento de informações, verificação de logs e testes de aderência dos indicadores apresentados, prevalecendo, em caso de divergência não sanada, a interpretação técnica mais favorável à proteção do interesse público e à continuidade assistencial dos serviços.

O descumprimento reiterado ou injustificado dos níveis mínimos de disponibilidade e desempenho estabelecidos no SLA poderá ensejar aplicação de glosas, descontos proporcionais, advertências, multas contratuais, registro de não conformidade, exigência de plano corretivo, suspensão de pagamentos vinculados aos indicadores afetados e, nos casos de gravidade ou reincidência, rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e no instrumento contratual



**ANEXO IX****MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

\_\_\_\_\_, inscrito no CNPJ n.º \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade n.º \_\_\_\_\_ e do CPF n.º \_\_\_\_\_, DECLARA, para os fins dispostos no Pregão Eletrônico n.º \_\_\_\_/\_\_\_\_\_, sob as penas da Lei, que esta empresa, na presente data, é considerada:

( ) MICROEMPRESA, conforme Inciso I do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006;

( ) EMPRESA DE PEQUENO PORTE, conforme Inciso II do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006;

( ) MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL, conforme parágrafo 1º do artigo 18-A da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, com redação dada pela Lei Complementar nº 188, de 2021.

( ) COOPERATIVA, nos termos do Art. 34, da Lei Federal nº 11488/2007.

DECLARA ainda:

1. Que a empresa está excluída das vedações constantes do parágrafo 4º do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;

2. Que não extrapolou a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte no ano-calendário de realização da licitação, nos termos do § 2º do Art. 4º da Lei Federal n.º 14.133/2021.

Local e data

\_\_\_\_\_  
Representante Legal

Av. João Gualberto, 1259 cj 401  
CEP: 80.030-001  
contato@fundaseg.com.br  
www.fundaseg.com.br

**ANEXO X****DECLARAÇÃO LGPD.**

\_\_\_\_\_, inscrito no CNPJ n.º \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade n.º \_\_\_\_\_ e do CPF n.º \_\_\_\_\_, DECLARA, para os devidos fins, que tem pleno conhecimento das regras contidas no edital de licitação e que possui as condições de habilitação previstas no edital, bem como tem ciência de que:

1. Como condição para participar desta licitação e ser contratado(a), o(a) interessado(a) deve fornecer para a Administração Pública diversos dados pessoais, entre eles:

- 1.1. aqueles inerentes a documentos de identificação;
- 1.2. referentes a participações societárias;
- 1.3. informações inseridas em contratos sociais;
- 1.4. endereços físicos e eletrônicos;
- 1.5. estado civil;
- 1.6. eventuais informações sobre cônjuges;
- 1.7. relações de parentesco;
- 1.8. número de telefone;
- 1.9. sanções administrativas que esteja cumprindo perante a Administração Pública;
- 1.10. informações sobre eventuais condenações no plano criminal ou por improbidade administrativa; dentre outros necessários à contratação.

2. Essas informações constarão do processo administrativo e serão objeto de tratamento por parte da Administração Pública.

3. O tratamento dos dados pessoais relacionados aos processos de contratação se presume válido, legítimo e, portanto, juridicamente adequado.

Local e data

\_\_\_\_\_  
**Representante Legal**

**ANEXO XI****PROVA DE CONCEITO**

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para a implantação e operacionalização de serviços de telessaúde, destinados à realização de teleconsultas médicas e atendimentos multiprofissionais na área da saúde, por meio de plataforma digital de teleconsulta integralmente online, acessível mediante autenticação por login e senha, compatível com utilização em múltiplos dispositivos.

A plataforma deverá operar obrigatoriamente em ambiente web, com pleno funcionamento em desktops, smartphones e tablets, sendo compatível com os sistemas operacionais Android e iOS. A solução deverá contemplar sistemas integrados de prontuário eletrônico, emissão de receituários e atestados digitais, bem como a disponibilização de cabines equipadas para teleatendimento, em conformidade com a legislação vigente.

A operacionalização das teleconsultas, nas especialidades médicas e multiprofissionais, deverá ocorrer em plataforma única e integrada, assegurando que o histórico clínico gerado no atendimento inicial permaneça disponível aos profissionais envolvidos, de modo a garantir a continuidade do cuidado, a rastreabilidade das informações e a qualidade da assistência prestada.

A solução deverá possibilitar integração com sistemas institucionais existentes, garantindo interoperabilidade, segurança da informação e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Após a etapa de lances e habilitação (05 dias úteis após a convocação formal do pregoeiro), para fins de adjudicação e homologação, o licitante classificado em primeiro lugar deverá realizar a demonstração da solução ofertada, consistente na Plataforma de Telemedicina web e mobile, apresentando todas as funcionalidades requeridas no certame, em estrita conformidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, por meio de procedimento denominado Prova de Conceito (PoC).

A demonstração deverá ocorrer em ambiente funcional disponibilizado pela licitante, com infraestrutura necessária à execução dos testes, vedada a utilização de apresentações estáticas, vídeos ou protótipos não operacionais. A solução deverá ser demonstrada em funcionamento real, com execução prática das funcionalidades previstas no edital, incluindo, quando aplicável, inserção, edição e exclusão de dados, emissão de relatórios, realização de teleconsultas, gestão documental e demais operações pertinentes, de forma a comprovar o atendimento aos requisitos estabelecidos.

Caso a licitante não comprove, na Prova de Conceito, o atendimento aos requisitos previstos neste Anexo, será desclassificada, convocando-se o licitante subsequente, conforme a ordem de classificação. Os requisitos deverão ser demonstrados de forma prática e funcional, conforme checklist da Comissão Técnica designada pela FUNDASEG. O não atendimento de qualquer requisito obrigatório implicará a reprovação da solução e a desclassificação da licitante.

A convocação dos licitantes subsequentes ocorrerá sucessivamente, até que seja identificada proposta que atenda integralmente às exigências do certame. Caso nenhum licitante seja aprovado na Prova de Conceito, a FUNDASEG poderá declarar o certame fracassado, não procedendo à homologação do objeto.

A realização da Prova de Conceito observará os prazos estabelecidos no edital e em seus anexos. A ausência de comparecimento do licitante convocado para a Prova de Conceito, sem justificativa aceita pela Administração, implicará sua desclassificação.

O licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, após a fase de lances e habilitação, deverá disponibilizar ambiente funcional que represente a solução ofertada, para fins de realização da Prova de Conceito.

A demonstração ocorrerá em local previamente definido pela FUNDASEG, cabendo ao licitante a disponibilização de toda a infraestrutura necessária à realização da apresentação, incluindo equipamentos, dispositivos, conectividade e demais recursos técnicos indispensáveis à plena execução dos testes.

A ausência ou insuficiência de recursos necessários à demonstração poderá comprometer a

Av. João Gualberto, 1259 cj 401

CEP: 80.030-001

contato@fundaseg.com.br

www.fundaseg.com.br

avaliação da solução, sendo de responsabilidade exclusiva do licitante assegurar a disponibilidade de todos os recursos necessários, não sendo admitidas interrupções ou prejuízos à avaliação por insuficiência de infraestrutura para a realização da Prova de Conceito.

Cada item do checklist deverá ser demonstrado em tempo razoável, suficiente à verificação de sua funcionalidade, podendo a Comissão Técnica estabelecer limites de tempo para fins de organização dos trabalhos.

## **2. DA COMISSÃO TÉCNICA**

A Prova de Conceito será conduzida e avaliada pela Comissão Técnica de Avaliação designada pela Administração da FUNDASEG, preferencialmente composta por 03 (três) membros titulares, observada a multidisciplinaridade necessária à adequada análise da solução. Caberá à Comissão verificar o atendimento aos requisitos previstos neste instrumento.

I — 01 (um) integrante com conhecimento técnico na área de Tecnologia da Informação, responsável pela análise dos aspectos relacionados à infraestrutura tecnológica, segurança da informação, interoperabilidade, disponibilidade, desempenho e arquitetura da solução;

II — 01 (um) integrante com conhecimento técnico na área da saúde, responsável pela avaliação dos fluxos assistenciais, funcionalidades clínicas, prontuário eletrônico, teleconsultas e aderência às normas sanitárias e profissionais aplicáveis;

III — 01 (um) integrante com atuação nas áreas de gestão contratual, fiscalização administrativa ou governança, responsável pela análise dos aspectos operacionais, rastreabilidade, relatórios gerenciais, aderência aos requisitos administrativos e capacidade de acompanhamento contratual.

A Comissão Técnica de Avaliação será formalmente designada por ato da autoridade competente, devendo seus membros declarar previamente a inexistência de impedimento, suspeição ou conflito de interesses em relação às licitantes participantes do certame.

A atuação da Comissão ficará estritamente vinculada aos critérios, requisitos e parâmetros objetivos previamente estabelecidos no Edital, Termo de Referência e Anexo de Prova de Conceito, sendo vedada a criação de exigências supervenientes, critérios subjetivos, discricionários, classificatórios, comparativos ou não previstos nos instrumentos convocatórios.

A avaliação observará checklist padronizado de verificação funcional, contendo registro individualizado do atendimento ou não atendimento de cada requisito técnico exigido.

Os atos praticados durante a sessão deverão ser integralmente documentados, podendo incluir registros audiovisuais, logs, capturas operacionais, relatórios técnicos e demais evidências necessárias à rastreabilidade, auditabilidade, transparência e integridade da avaliação.

Toda a documentação produzida durante a Prova de Conceito integrará os autos do procedimento licitatório para fins de transparência, controle, fiscalização e eventual auditoria pelos órgãos competentes. Será assegurado aos licitantes o acompanhamento da sessão pública de demonstração, observadas as regras de segurança da informação, sigilo técnico e regularidade procedimental aplicáveis ao objeto contratado.

A Comissão Técnica de Avaliação da Prova de Conceito poderá solicitar documentação comprobatória referente à titularidade, licenciamento e arquitetura da solução. Para fins de instrução processual e validação das atividades realizadas, a Comissão Técnica poderá exigir, por amostragem, a apresentação de relatórios, registros e logs das operações executadas durante a demonstração, em formato digital ou impresso.

A não demonstração de qualquer funcionalidade exigida implicará a não conformidade da solução, levando à desclassificação do licitante.

## **2. DOS REQUISITOS**

Os requisitos e funcionalidades previstos para a Prova de Conceito serão organizados em grupos distintos, conforme sua natureza, finalidade e impacto na execução contratual, visando conferir maior objetividade, transparência e racionalidade ao procedimento de avaliação técnica.



A classificação em grupos permitirá diferenciar os requisitos de caráter obrigatório, os passíveis de parametrização durante a implantação e aqueles relacionados a funcionalidades evolutivas, observando os efeitos e consequências previstos para cada categoria.

GRUPO	NATUREZA	EFEITO
Grupo A	Obrigatórios	Obrigatório para aprovação
Grupo B	Complementares	Parametrização na implantação
Grupo C	Evolutivos	Evolução contratual futura

### GRUPO A — REQUISITOS OBRIGATÓRIOS

São requisitos indispensáveis ao funcionamento mínimo da plataforma e à adequada prestação do serviço contratado, pois possuem relação direta com a continuidade do serviço público, segurança da informação, proteção de dados pessoais, validade jurídica dos atos praticados, rastreabilidade operacional e adequada prestação da assistência em saúde. Deverão ser integralmente demonstrados na Prova de Conceito, sob pena de reprovação da solução.

São considerados requisitos obrigatório:

**TABELA DE REQUISITOS OBRIGATÓRIOS**

	REQUISITO OBRIGATÓRIO	JUSTIFICATIVA TÉCNICA E OPERACIONAL	APROVADO
1	Disponibilidade mínima da plataforma (uptime mínimo 99%)	Garantir continuidade assistencial, estabilidade operacional e manutenção do atendimento digital, especialmente em serviços de pronto atendimento digital (PAD 24h).	( ) SIM ( ) NÃO
2	Hospedagem em ambiente de nuvem escalável automaticamente conforme volume de dados	Assegurar disponibilidade, elasticidade operacional, redundância e capacidade de suportar variações simultâneas de acesso.	( ) SIM ( ) NÃO
3	Controle de acesso por perfil (usuário/gestor)	Garantir segregação de permissões, proteção de dados pessoais e aderência à LGPD, evitando acessos indevidos a informações sensíveis.	( ) SIM ( ) NÃO
4	Autenticação segura (login/senha, Gov.br e/ou liveness)	Reduzir riscos de fraude, acesso indevido, falsidade ideológica e utilização irregular da plataforma.	( ) SIM ( ) NÃO
5	Criptografia e certificado digital válido	Garantir confidencialidade, integridade e proteção das informações trafegadas e armazenadas.	( ) SIM ( ) NÃO
6	Plataforma web e mobile	Assegurar acessibilidade ampla aos usuários, compatibilidade operacional e atendimento remoto em diferentes dispositivos.	( ) SIM ( ) NÃO
7	Compatibilidade Android e iOS	Garantir universalidade de acesso e inclusão digital mínima dos usuários da solução.	( ) SIM ( ) NÃO
8	Prontuário eletrônico integrado	Assegurar continuidade assistencial, rastreabilidade clínica e centralização segura do histórico de atendimento.	( ) SIM ( ) NÃO
9	Realização de teleconsulta em ambiente funcional	Comprovar a efetiva operacionalidade da solução ofertada e a viabilidade do atendimento remoto em tempo real.	( ) SIM ( ) NÃO

10	Emissão de receitas, atestados e documentos digitais	Garantir validade operacional e jurídica dos documentos assistenciais emitidos durante o atendimento.	( ) SIM ( ) NÃO
11	Assinatura eletrônica padrão ICP-Brasil ou equivalente	Assegurar autenticidade, integridade e validade jurídica dos documentos emitidos e assinados eletronicamente.	( ) SIM ( ) NÃO
12	Visualização de filas de atendimento	Permitir gestão operacional da demanda assistencial, monitoramento do fluxo de atendimento e transparência operacional.	( ) SIM ( ) NÃO
13	Dashboard com indicadores operacionais mínimos: tempo médio de agendamento, tempo de espera, tempo de início e duração das consultas, com possibilidade de filtragem.	Possibilitar monitoramento da operação, acompanhamento gerencial e fiscalização contratual da solução.	( ) SIM ( ) NÃO
14	Dashboard de indicadores de qualidade mínimos: satisfação dos usuários, consultas interrompidas por falhas técnicas e consultas não realizadas.	Permitir controle de desempenho, monitoramento da experiência do usuário e avaliação da qualidade assistencial.	( ) SIM ( ) NÃO
15	Registro completo do fluxo assistencial, incluindo cadastro, agendamento, teleconsulta, registro em prontuário e emissão de documentos.	Garantir rastreabilidade integral das etapas do atendimento, incluindo cadastro, agendamento, teleconsulta e emissão documental.	( ) SIM ( ) NÃO
16	Rastreabilidade e registros de auditoria	Permitir fiscalização, controle administrativo, auditoria e verificação das ações executadas na plataforma.	( ) SIM ( ) NÃO
17	Segurança e conformidade com LGPD	Garantir tratamento adequado de dados pessoais sensíveis e conformidade com a legislação vigente.	( ) SIM ( ) NÃO
18	Capacidade de atendimento simultâneo	Demonstrar estabilidade operacional da solução em cenário de utilização simultânea e demanda real.	( ) SIM ( ) NÃO
19	Integração com sistemas institucionais	Assegurar interoperabilidade, continuidade administrativa e compartilhamento seguro de informações institucionais.	( ) SIM ( ) NÃO
20	Disponibilização de logs e registros	Garantir auditabilidade, transparência e capacidade de investigação de incidentes operacionais e de segurança.	( ) SIM ( ) NÃO
21	Permitir a visualização da agenda dos profissionais, das gravações das teleconsultas, dos documentos assinados e dos resultados das pesquisas de satisfação.	Garantir à Administração controle, rastreabilidade e fiscalização da execução contratual. A visualização da agenda permite acompanhar a disponibilidade dos profissionais e o cumprimento dos prazos de atendimento. O acesso às gravações, documentos assinados e pesquisas de satisfação, observadas a LGPD e as normas de sigilo profissional, possibilita auditoria, verificação da qualidade do serviço, apuração de intercorrências e monitoramento da experiência do usuário.	( ) SIM ( ) NÃO

Será automaticamente desclassificado o licitante que não atender a qualquer dos requisitos classificados como obrigatórios.

A exigência de mecanismos que assegurem a continuidade assistencial, a estabilidade operacional,

Av. João Gualberto, 1259 cj 401

CEP: 80.030-001

contato@fundaseg.com.br

www.fundaseg.com.br

a rastreabilidade dos atendimentos, a proteção de dados, a integridade das informações clínicas e a adequada governança da solução tecnológica decorre da própria natureza sensível e crítica do objeto contratado, que envolve prestação de serviços de telessaúde e tratamento de dados pessoais sensíveis relacionados à saúde.

Eventuais falhas de integração, indisponibilidade sistêmica, inconsistências operacionais ou vulnerabilidades de segurança podem comprometer diretamente a continuidade do atendimento aos usuários, a confiabilidade das informações clínicas, a segurança assistencial, a regularidade dos fluxos operacionais e a conformidade da Administração com as obrigações legais relacionadas à proteção de dados e segurança da informação. Nesse contexto, a validação técnica e operacional da solução busca mitigar riscos de descontinuidade do serviço, perda de rastreabilidade assistencial, incompatibilidade entre módulos, falhas de interoperabilidade e comprometimento da governança tecnológica durante a execução contratual.

### GRUPO B — REQUISITOS COMPLEMENTARES

São funcionalidades acessórias, customizações operacionais ou parametrizações que poderão ser ajustadas até a conclusão da fase de implantação da solução (30 dias), desde que não comprometam a operação essencial da plataforma.

O eventual não atendimento integral destes requisitos na PoC não implicará reprovação automática da solução, desde que haja viabilidade técnica de implementação no prazo contratual de implantação.

Os requisitos complementares eventualmente não demonstrados na Prova de Conceito deverão constar em plano de implantação e parametrização a ser validado pela Administração. São considerados requisitos complementares:

**TABELA DE REQUISITOS COMPLEMENTARES**

	REQUISITOS COMPLEMENTARES	JUSTIFICATIVA TÉCNICA E OPERACIONAL	ATENDE
1	Personalização visual com logo da FUNDASEG, cores institucionais e identidade visual definida pela Contratante	Reforça a identidade institucional da solução, facilita o reconhecimento pelos usuários e confere maior confiabilidade ao ambiente digital.	( ) SIM ( ) NÃO
2	Permitir cadastro de usuários por meio da web ou aplicativo mobile	Amplia o acesso à plataforma, permitindo adesão por diferentes canais e reduzindo barreiras operacionais aos usuários.	( ) SIM ( ) NÃO
3	Permitir envio de notificações pelo painel administrativo	Possibilita comunicação direta com os usuários, apoiando campanhas, orientações, avisos operacionais e ações de engajamento.	( ) SIM ( ) NÃO
4	Permitir visualização do histórico de atendimentos pelo usuário	Garante transparência, continuidade do cuidado e acesso organizado às informações dos atendimentos realizados.	( ) SIM ( ) NÃO
5	Notificações push configuráveis	Permite o envio automatizado de lembretes, alertas e comunicados, contribuindo para reduzir faltas, melhorar o acompanhamento e aumentar a adesão ao serviço.	( ) SIM ( ) NÃO

6	Permitir visualização de cabines por geolocalização	Facilita a localização das estruturas físicas disponíveis, melhorando o acesso dos usuários e a utilização racional das cabines instaladas.	( ) SIM ( ) NÃO
7	Permitir visualização das especialidades disponíveis e horários de atendimento	Confere maior clareza ao usuário quanto à oferta assistencial, favorecendo o agendamento adequado e a organização da demanda.	( ) SIM ( ) NÃO
8	Permitir envio de documentos e acompanhamento de solicitações com rastreabilidade	Assegura controle, segurança e acompanhamento das solicitações, permitindo verificar prazos, status e responsáveis por cada etapa.	( ) SIM ( ) NÃO
9	Filtros avançados	Facilita a localização, análise e gestão das informações, especialmente em ambiente com grande volume de usuários, atendimentos e solicitações.	( ) SIM ( ) NÃO
10	Customização e disponibilização de dashboard com filtros por status, período e tipo de processo	Permite acompanhamento gerencial da execução contratual, com visão consolidada dos processos e suporte à tomada de decisão.	( ) SIM ( ) NÃO
11	Permitir acompanhamento de processos pelo gestor por meio de dashboard	Proporciona controle operacional em tempo real, favorecendo a fiscalização, a identificação de gargalos e a melhoria contínua dos fluxos.	( ) SIM ( ) NÃO
12	Workflows administrativos	Padroniza os fluxos internos, define etapas de tramitação e melhora a organização, controle e rastreabilidade das demandas administrativas.	( ) SIM ( ) NÃO
13	Abertura de chamados e ocorrências, incluindo dúvidas, reclamações, elogios e solicitações	Cria canal formal de atendimento ao usuário, permitindo registro, tratamento e monitoramento das manifestações recebidas.	( ) SIM ( ) NÃO
14	Permitir redefinição de senha	Garante autonomia ao usuário e reduz a dependência de suporte técnico para recuperação de acesso.	( ) SIM ( ) NÃO
15	Configurações de anexos	Permite adequar tipos, formatos e limites de arquivos às necessidades operacionais e aos requisitos de segurança da informação.	( ) SIM ( ) NÃO
16	Permitir solicitação de segunda via de documentos, como receitas e atestados	Facilita o acesso do usuário a documentos já emitidos, reduzindo retrabalho administrativo e demandas ao suporte.	( ) SIM ( ) NÃO
17	Permitir validação de documentos por QR Code	Aumenta a segurança, autenticidade e verificabilidade dos documentos emitidos pela plataforma.	( ) SIM ( ) NÃO
18	Permitir acesso integral às funcionalidades conforme perfil do usuário	Garante controle de acesso, segregação de permissões e segurança das informações, conforme as atribuições de cada perfil.	( ) SIM ( ) NÃO



### GRUPO C — REQUISITOS EVOLUTIVOS

São funcionalidades de evolução tecnológica, expansão operacional ou aperfeiçoamento futuro da solução, cuja implementação poderá ocorrer ao longo da execução contratual, conforme cronograma, interesse da Administração e maturidade operacional da plataforma. A ausência dessas funcionalidades na PoC não impedirá a aprovação da solução, desde que haja previsão contratual de evolução tecnológica.

Os requisitos classificados como evolutivos representam funcionalidades esperadas pela Administração para evolução da solução tecnológica ao longo da execução contratual, não constituindo, contudo, requisito eliminatório ou obrigatório para fins de homologação da Prova de Conceito, podendo sua implementação futura ser objeto de parametrização, adequação técnica ou eventual reavaliação de implementação, mediante justificativa técnica fundamentada da CONTRATADA e aprovação da FUNDASEG, desde que não comprometam a finalidade essencial da solução, a continuidade operacional, a segurança da informação e os requisitos mínimos obrigatórios definidos na contratação.

São considerados requisitos evolutivos:

	REQUISITO EVOLUTIVO	JUSTIFICATIVA TÉCNICA E OPERACIONAL	ATENDE
1	Analytics preditivos	Permite, em fase futura, identificar tendências de utilização, riscos assistenciais e padrões de demanda, apoiando ações preventivas e planejamento estratégico.	( ) SIM ( ) NÃO
2	Inteligência artificial	Possibilita evolução da solução com recursos de apoio à gestão, automação de fluxos, triagem administrativa e análise de dados, desde que observadas a LGPD, a governança e a supervisão humana.	( ) SIM ( ) NÃO
3	Dashboards avançados	Amplia a capacidade gerencial da Administração, permitindo análises mais detalhadas sobre desempenho, utilização, resolutividade, satisfação e distribuição territorial dos atendimentos.	( ) SIM ( ) NÃO
4	Interoperabilidade ampliada	Permite futura integração com outros sistemas públicos ou institucionais, favorecendo continuidade do cuidado, redução de retrabalho e melhor consolidação das informações.	( ) SIM ( ) NÃO
5	Módulos analíticos avançados	Viabiliza análises específicas por perfil de usuário, tipo de atendimento, região, especialidade, indicadores clínicos e operacionais, subsidiando decisões baseadas em dados.	( ) SIM ( ) NÃO
6	Automações complexas	Possibilita a automatização futura de fluxos administrativos e assistenciais, reduzindo tarefas manuais, erros operacionais e tempo de resposta.	( ) SIM ( ) NÃO
7	Funcionalidades futuras de BI	Permite a expansão progressiva dos recursos de inteligência de dados, conforme a maturidade da operação e as necessidades de gestão contratual.	( ) SIM ( ) NÃO
8	Expansão de integrações externas	Garante flexibilidade para conexão futura com sistemas de prontuário, elegibilidade, autenticação, regulação, faturamento ou outros bancos de dados institucionais.	( ) SIM ( ) NÃO

### 3. DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

A Prova de Conceito possuirá caráter eliminatório, destinando-se à comprovação objetiva da aderência da solução aos requisitos técnicos mínimos previstos neste Anexo.

Será considerada APROVADA (APTA) a solução que:

- I - Demonstrar integral atendimento aos requisitos do Grupo A — Requisitos Obrigatórios;
- II - Demonstrar viabilidade técnica de implementação dos requisitos dos Grupos Requisitos Complementares, dentro dos prazos exigidos no edital.
- III - Demonstrar compatibilidade evolutiva da solução em relação aos requisitos classificados no Grupo C – Requisitos Evolutivos, dentro dos prazos exigidos no edital, quando aplicável.

Os requisitos integrantes dos Grupos B e C não possuirão natureza eliminatória, classificatória ou comparativa, não sendo atribuída pontuação, pesos, rankings, percentuais mínimos ou qualquer mecanismo de ranqueamento entre licitantes.

Os requisitos complementares eventualmente não demonstrados integralmente durante a Prova de Conceito poderão ser objeto de parametrização, customização ou adequação durante a fase de implantação contratual, desde que não comprometam a operação essencial da solução.

O não atendimento de qualquer requisito integrante do Grupo A implicará a reprovação da solução e a desclassificação do licitante, observada a convocação do licitante subsequente, na ordem de classificação do certame.

A avaliação da Comissão Técnica limitar-se-á à verificação objetiva das funcionalidades demonstradas, vedada análise subjetiva, comparativa ou baseada em preferência tecnológica

### 4. DA PUBLICIDADE, RASTREABILIDADE E CONTRADITÓRIO DA PROVA DE CONCEITO

A sessão de realização da Prova de Conceito possuirá caráter público, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes, representantes credenciados e demais interessados, observado o regular andamento dos trabalhos e a preservação da ordem procedimental.

Toda a sessão de demonstração da solução será obrigatoriamente registrada por meio de gravação audiovisual integral, podendo a Administração utilizar recursos adicionais de captura de tela, registro de logs, relatórios técnicos e demais mecanismos aptos à preservação da rastreabilidade da avaliação.

A Comissão Técnica lavrará ata circunstanciada da sessão, contendo, no mínimo:

- I — identificação dos participantes;
- II — data, horário e local da realização;
- III — funcionalidades demonstradas;
- IV — registros de conformidades e não conformidades verificadas;
- V — eventuais ocorrências relevantes;
- VI — manifestações técnicas realizadas durante a sessão;
- VII — resultado conclusivo da avaliação.

A ata e o relatório técnico final deverão ser assinados por todos os membros da Comissão Técnica de Avaliação.

O licitante avaliado poderá apresentar esclarecimentos técnicos durante a realização da Prova de Conceito, exclusivamente quanto às funcionalidades demonstradas e aos questionamentos formulados pela Comissão Técnica.

Identificada pela Comissão eventual não conformidade, inconsistência ou divergência na demonstração, deverá ser oportunizado ao licitante o exercício do contraditório técnico imediato,

restrito ao esclarecimento objetivo da funcionalidade avaliada, vedada a inclusão posterior de funcionalidades inexistentes no momento da demonstração.

Todos os registros, gravações, atas, relatórios e evidências produzidos durante a Prova de Conceito integrarão os autos do processo administrativo, assegurando transparência, auditabilidade e controle dos atos praticados.

Os demais licitantes não poderão interferir, interromper ou formular questionamentos diretamente durante a demonstração, podendo eventual manifestação ser registrada formalmente nos autos. É vedada à Comissão Técnica a realização de avaliações ocultas, reservadas ou não registradas formalmente.

## **5. DO SANEAMENTO DE FALHAS OPERACIONAIS DURANTE A PROVA DE CONCEITO**

Durante a realização da Prova de Conceito, a Comissão Técnica poderá admitir o saneamento imediato de falhas exclusivamente operacionais ou incidentais, desde que:

- I — não impliquem alteração funcional da solução;
- II — não representem inclusão, desenvolvimento ou modificação substancial de funcionalidades;
- III — não comprometam a isonomia entre os licitantes;
- IV — não prejudiquem a objetividade da avaliação.

Serão consideradas falhas operacionais sanáveis, exemplificativamente:

- f. instabilidade momentânea de conexão;
- g. necessidade de reinicialização de sistema;
- h. falha transitória de autenticação;
- i. indisponibilidade temporária de equipamento;
- j. erro operacional de carregamento ou execução da demonstração.

Nessas hipóteses, poderá ser concedido prazo único de até 30 (trinta) minutos para regularização da ocorrência, a critério da Comissão Técnica, permanecendo registrada em ata a intercorrência e a medida adotada.

Não será admitido saneamento que implique:

- I — inclusão de funcionalidades não previamente disponíveis;
- II — alteração de arquitetura da solução;
- III — customização substancial;
- IV — atualização corretiva destinada a suprir requisito não atendido;
- V — substituição da solução originalmente apresentada.

A impossibilidade de regularização da falha no prazo concedido poderá ensejar a reprovação da solução, caso a ocorrência comprometa a verificação objetiva dos requisitos essenciais. A concessão de prazo para saneamento possuirá caráter excepcional e deverá observar tratamento isonômico entre os licitantes.

## **6. DO ROTEIRO OPERACIONAL DA PROVA DE CONCEITO**

A Prova de Conceito observará roteiro operacional previamente definido pela Administração, destinado a assegurar objetividade, padronização, isonomia, rastreabilidade e comparabilidade procedimental entre os licitantes.

### **6.1 DURAÇÃO DA SESSÃO**

A sessão de demonstração possuirá duração máxima de até 08 (oito) horas, admitida prorrogação excepcional, devidamente justificada pela Comissão Técnica, quando necessária à conclusão da avaliação.

A Comissão poderá estabelecer intervalos técnicos para organização dos trabalhos, lavratura de registros e validação das funcionalidades demonstradas.

## **6.2 ORDEM DOS TESTES**

Os itens a serem demonstrados deverão observar, preferencialmente, a ordem constante no presente Anexo, iniciando-se pelos requisitos obrigatórios, seguindo-se pelos requisitos complementares e, por fim, pelos requisitos evolutivos, de modo a assegurar adequada sequência lógica e progressiva da avaliação.

A Comissão Técnica poderá ajustar a sequência dos testes, desde que preservada a lógica operacional da avaliação, não seja comprometida a análise dos requisitos previstos e seja garantida a igualdade de tratamento entre os licitantes.

## **6.3 INFRAESTRUTURA E CONECTIVIDADE**

Será de responsabilidade exclusiva do licitante a disponibilização de:

- I — equipamentos;
- II — dispositivos;
- III — rede de internet;
- IV — conectividade;
- V — acessórios;
- VI — credenciais de acesso;
- VII — demais recursos técnicos necessários à realização integral da demonstração.

A Administração poderá disponibilizar conexão auxiliar à internet, sem assumir responsabilidade pela estabilidade, desempenho ou continuidade da demonstração.

## **6.4 USUÁRIOS FICTÍCIOS E MASSA DE DADOS**

A demonstração deverá utilizar usuários fictícios e massa de dados não reais, vedada a utilização de dados pessoais reais ou informações sensíveis identificáveis.

Os perfis simulados deverão permitir a demonstração prática dos fluxos operacionais da solução, incluindo:

- I — paciente;
- II — profissional de saúde;
- III — gestor;
- IV — administrador;
- V — atendente/suporte, quando aplicável.

## **6.5 SIMULAÇÃO OPERACIONAL OBRIGATÓRIA**

Será obrigatória a realização de simulação prática do fluxo completo de atendimento, contemplando, no mínimo:

- I — autenticação;
- II — agendamento;
- III — cadastro;
- IV — fila de espera;
- V — teleconsulta em tempo real;
- VI — registro em prontuário clínico;
- VII — emissão de receita e/ou atestado;
- VIII — assinatura eletrônica;



- IX— disponibilização do documento ao usuário;
- X — rastreabilidade do atendimento.

A Comissão Técnica poderá solicitar execuções adicionais por amostragem para validação das funcionalidades demonstradas.

#### **6.6. CRITÉRIOS DE INTERRUÇÃO DA SESSÃO**

A Comissão Técnica poderá interromper temporariamente a sessão para:

- I — registro de evidências;
- II — lavratura de ata;
- III — verificação técnica;
- IV — saneamento de falhas operacionais;
- V — organização procedimental.

A interrupção definitiva da sessão poderá ocorrer em caso de:

- I — impossibilidade de continuidade da demonstração;
- II — ausência de funcionalidades essenciais;
- III — comprometimento da lisura da avaliação;
- IV — descumprimento das regras estabelecidas neste Anexo;
- V — falhas graves de operação que inviabilizem a verificação objetiva da solução.

#### **6.7. REGRAS DE SUPORTE DURANTE A DEMONSTRAÇÃO**

O licitante poderá utilizar equipe técnica de apoio durante a Prova de Conceito, desde que previamente identificada à Comissão Técnica.

A atuação da equipe de suporte limitar-se-á:

- I — à operação da solução;
- II — à prestação de esclarecimentos técnicos;
- III — ao saneamento de falhas operacionais admitidas.

Não será permitida:

- I — alteração substancial da solução;
- II — inclusão de funcionalidades;
- III — desenvolvimento corretivo durante a sessão;
- IV — substituição da plataforma originalmente apresentada.

Todas as ocorrências verificadas durante a sessão deverão ser registradas em ata.

#### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Após a contratação, eventuais ajustes ou parametrizações complementares da solução deverão ser realizados no prazo estabelecido no cronograma de implantação, conforme previsto no Termo de Referência, sem prejuízo da obrigação de entrega integral do objeto contratado.

Considera-se atendido o requisito cuja funcionalidade seja demonstrada em ambiente operacional, com execução prática integral e aderência objetiva ao fluxo funcional exigido.

Os requisitos demonstrados na PoC servirão como referência funcional mínima da solução contratada, observadas as regras próprias de fiscalização, IMR, SLA e regime sancionatório previstos no contrato.

As funcionalidades demonstradas na Prova de Conceito deverão ser mantidas durante toda a execução contratual, sendo vedada a supressão ou degradação de desempenho,

Av. João Gualberto, 1259 cj 401

CEP: 80.030-001

contato@fundaseg.com.br

www.fundaseg.com.br

sob pena de aplicação das penalidades previstas.

Ao final da Prova de Conceito, será emitido relatório técnico circunstanciado, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis após a realização da Prova de Conceito, contendo a avaliação dos requisitos, pontuação obtida e decisão quanto à aprovação ou reprovação da solução.

Todos os registros, evidências, relatórios e gravações da Prova de Conceito integrarão os autos do processo administrativo, garantindo a rastreabilidade e auditabilidade dos atos praticados.