



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE
TERMO DE REFERÊNCIA - TR

1 – DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada para implantação e operacionalização do serviço de teleconsultas nas áreas de Psicologia, Fonoaudiologia, Nutrição e Medicina, incluindo Clínica Geral, Endocrinologista (adulto e pediátrico), Psiquiatria, Geriatria, Neurologia (adulto e pediátrico) e Reumatologia para suprir a necessidade da Rede de Atenção à Saúde (RAS).

1.2 O Município de Chapecó apresenta crescente demanda por atendimentos especializados em Medicina, Psicologia, Fonoaudiologia e Nutrição, resultando em filas de espera e limitações na resolutividade da rede de atenção à saúde. Para ampliar o acesso da população, reduzir tempos de espera e fortalecer a Atenção Primária e Especializada, justifica-se a contratação de serviços de teleconsultas.

1.3 As teleconsultas permitirão acompanhamento clínico, saúde mental, reabilitação fonoaudiológica e orientação nutricional, garantindo continuidade do cuidado, equidade no acesso, otimização dos recursos e integração entre os níveis de atenção. Todos os profissionais deverão estar regularmente habilitados em seus Conselhos de Classe, com especialistas possuindo registro de qualificação em suas áreas.

1.4 Essa contratação é estratégica para assegurar atendimento qualificado, fortalecer a rede municipal de saúde e atender aos princípios do SUS, promovendo universalidade, integralidade e equidade no cuidado à população.

LOTE 01					
Nº de Item	Especificação do Objeto	Unid. De medida	Qdt Anual	Valor Unitário	Valor Total (R\$)
1	Teleconsulta em Clínica Geral com registro no CRM, utilizando plataforma própria de videochamada fornecida pela contratada, com acesso controlado por CPF (Cadastro de Pessoa Física) e contabilização de vidas ativas.	Habitante/Vida*	2.400.000	1,14	2.736.000,00
2	Consulta com nutricionista por Teleatendimento - com registro no conselho de classe	atendimento/ unidade	1.800	30,00	54.000,00
3	Consulta com psicólogo por Teleatendimento - com registro no conselho de classe	atendimento/ unidade	6.000	35,00	210.000,00



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

4	Consulta com endocrinologista adulto por Teleatendimento- com RQE	atendimento/ unidade	1.800	116,67	210.006,00
5	Consulta com endocrinologista pediátrico por Teleatendimento- com RQE	atendimento/ unidade	1.200	121,48	145.776,00
6	Consulta com fonoaudiologia por Teleatendimento - com registro no conselho de classe	atendimento/ unidade	12.000	30,00	360.000,00
7	Consulta com psiquiatra por Teleatendimento - com RQE	atendimento/ unidade	1.200	121,48	145.776,00
8	Consulta com geriatra por Teleatendimento -com RQE	atendimento/ unidade	1.200	80,00	96.000,00
9	Consulta com neurologista Adulto por Teleatendimento com RQE	atendimento/ unidade	6.000	121,48	728.880,00
10	Consulta com neurologista pediátrico por Teleatendimento- com RQE	atendimento/ unidade	4.800	161,24	773.952,00
11	Consulta com reumatologista por Teleatendimento- com RQE	atendimento/ unidade	3.600	121,48	437.328,00
Valor Total Anual		R\$ 5.897.718,00			

*Limitado a 200 mil vidas mês por CPF (e contabilização de vidas ativas).

1.5 O objeto desta contratação é caracterizado como comum e contínuo, visto que sua interrupção acarreta prejuízos ao interesse público, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.6 O prazo de vigência inicial da contratação é de 12 meses, podendo ser prorrogável mediante necessidade de interesse público e na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2 O objeto da contratação tem previsão no Plano de Contratações Anual, conforme descrito no ETP.

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

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

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Início da execução: A contratada deverá implantar integralmente o serviço e



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

disponibilizar a plataforma operacional no prazo máximo de 30 (trinta) dias consecutivos após a assinatura do contrato. Este prazo inclui a configuração dos acessos, integração com os serviços de saúde do município, cadastramento de profissionais junto às Plataformas necessárias e informadas pela Secretaria de Saúde e realização do treinamento inicial.

4.2 Prazo total da contratação: A contratação terá duração de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada por iguais e sucessivos períodos, conforme interesse da Administração, nos termos do art. 105, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

4.3 Prestação contínua: O serviço será prestado de forma contínua e mensal, seguindo cronograma de teleconsultas acordado com as unidades de saúde e regulado pelo Sistema de Regulação (SISREG). Os atendimentos especializados deverão ocorrer conforme agenda disponível no SISREG, no período das 07h30 às 18h30, de segunda a sexta-feira.

4.4 Registros nos Conselhos Profissionais e Registro de Qualificação de Especialista: Todos os profissionais que prestarem serviços de teleconsulta devem possuir registro ativo em seus respectivos Conselhos de classe, garantindo a legalidade, ética e responsabilidade técnica na execução dos atendimentos. O registro é requisito obrigatório para exercício profissional e comprova habilitação legal, profissional e ética para atuação na área de saúde.

4.5 Para médicos especialistas (como endocrinologia, endocrinologista pediátrico, geriatra, neurologista, neurologista pediátrico, psiquiatra, reumatologista), além do registro regular no Conselho Regional de Medicina (CRM), é exigido o Registro de Qualificação de Especialista (RQE) específico na área licenciada. O RQE atesta que o profissional possui formação reconhecida e habilitação técnica para atuação como especialista na especialidade declarada, assegurando segurança e qualidade na prestação de serviços, em conformidade com a regulamentação do Conselho Federal de Medicina (CFM).

4.6 Local de Execução

4.6.1 A teleconsulta em Clínica Geral, contratada na modalidade por vidas, será executada exclusivamente por meio do aplicativo fornecido pela empresa prestadora do serviço, garantindo acesso direto e facilitado aos usuários devidamente cadastrados pela Secretaria Municipal de Saúde. Essa modalidade permite atendimento individual, continuado e orientado à Atenção Primária, assegurando agilidade, resolutividade e acompanhamento longitudinal dos pacientes.

4.6.2 Os atendimentos serão realizados de forma remota, utilizando-se a mesma plataforma disponibilizada pela contratada, garantindo integração em tempo real com prontuário, registro de atendimentos, prescrição eletrônica e demais funcionalidades necessárias à continuidade do cuidado.

4.6.3 A sala física destinada à realização das teleconsultas em endocrinologia, endocrinologista pediátrico, geriatra, neurologista, neurologia pediátrica, psiquiatria, reumatologia, psicologia, nutrição, fonoaudiologia será definida posteriormente pela Secretaria Municipal de Saúde, podendo estar localizada em suas dependências ou em outro espaço institucional indicado pela gestão, preservando padronização, segurança da informação e alinhamento assistencial entre todos os serviços ofertados.

4.6.4 A contratada deverá garantir:



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

4.6.4.1 Integração plena com o sistema de prontuário eletrônico utilizado pelo município;

4.6.4.2 Acesso ao serviço pelos setores responsáveis pelos encaminhamentos, acompanhamento e gestão do fluxo assistencial;

4.6.4.3 Operacionalidade completa da plataforma, assegurando segurança, confidencialidade e continuidade dos atendimentos.

4.6.4.4 Aplicação compatível com Android, iOS e navegadores web

4.7 Subcontratação

4.7.1 A subcontratação será admitida exclusivamente para suprir eventuais lacunas técnicas, de modo a assegurar a execução eficiente e em conformidade com os padrões exigidos, permanecendo a responsabilidade sob a contratada.

4.7.2 Os profissionais subcontratados deverão possuir qualificação compatível com as funções a serem desempenhadas, com o registro com o órgão competente com a categoria garantindo o pleno cumprimento do objeto contratado.

4.7.3 Assim, será aceita a subcontratação dos profissionais elencados neste documento, desde que em estrita observância ao edital e à legislação aplicável, de forma a assegurar a adequada execução contratual.

4.8 Prova de Conceito

4.8.1 Dinâmica da Prova de Conceito

4.8.1.1 Após a conclusão da fase de licitação e mediante convocação formal, a licitante será informada sobre a realização da Prova de Conceito, a qual ocorrerá em data, horário e local previamente definidos pela Comissão Avaliadora designada, devendo comparecer munida de todos os recursos necessários para sua execução;

4.8.1.2 A realização da prova de conceito limitar-se-á somente à licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar na fase de propostas de preços. Apenas se convocará as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, caso a licitante detentora da melhor proposta seja inabilitada pelo não atendimento aos requisitos aferidos pela Administração;

4.8.1.3 Para a realização da prova, a licitante poderá eleger no máximo três representantes, a fim de que se mantenha a ordem na sessão;

4.8.1.4 A demonstração deverá ocorrer de forma dinâmica e respeitados os horários estipulados pela Administração para o início e término, podendo estender-se por mais de um dia;

4.8.1.5 A prova de conceito ocorrerá consoante o seguinte rito:

4.8.1.5.1 O representante da licitante fará a apresentação prática da solução, observando as funcionalidades, integrações e desempenho exigidos no Termo de Referência.

4.8.1.5.2 Deve simular as condições reais de uso, preferencialmente utilizando dados ou cenários próximos aos que serão enfrentados na operação.

4.8.1.5.3 Leitura, de forma sequencial, pela licitante, em voz alta, da funcionalidade a ser demonstrada;

4.8.1.5.4 Demonstração da funcionalidade em questão.

4.8.1.6 A Comissão utilizar-se-á de critérios objetivos para o julgamento das funcionalidades demonstradas, podendo, a qualquer momento da sessão de avaliação, efetuar



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

questionamentos acerca do objeto demonstrado;

4.8.1.7 Posteriormente à realização da Prova de Conceito, a Comissão Avaliadora reunir-se-á para elaborar o relatório de conclusão da avaliação técnica, registrando os resultados obtidos e a conformidade com os requisitos estabelecidos no Termo de Referência;

4.8.1.8 O não atendimento a qualquer funcionalidade constante do termo de referência do edital ensejará a inabilitação da licitante, situação que será manifestada no Relatório de conclusão da avaliação técnica;

4.8.1.9 Na hipótese de recusa da solução pela Administração, a licitante será declarada inabilitada, situação em que será convocada a próxima licitante para realizar a prova de conceito, na ordem de classificação das propostas.

4.8.1.10 Da Lavratura de Ata da Sessão de Demonstração:

4.8.1.10.1 Durante a realização da Prova de Conceito, será lavrada ata circunstanciada da sessão, a qual deverá registrar, de forma objetiva e fiel, os fatos ocorridos durante a apresentação;

4.8.1.10.2 A ata terá caráter meramente descritivo, devendo conter informações como data, horário de início e término, identificação dos participantes, representantes presentes, funcionalidades demonstradas e eventuais intercorrências verificadas durante a sessão.

4.8.1.10.3 É vedada a inclusão, na ata, de qualquer juízo de valor, análise técnica, pontuação ou manifestação quanto à aprovação ou reprovação da solução apresentada, os quais constarão exclusivamente no Relatório de Avaliação Técnica elaborado pela Comissão Avaliadora;

4.8.1.10.4 Ao final da sessão, a ata será lida e, estando de acordo, assinada pelos membros da Comissão Avaliadora e pelos representantes da licitante presentes.

4.8.1.11 Os critérios para aprovação serão:

4.8.1.11.1 Pontuação mínima para aprovação: 95% dos itens atendidos integralmente.

4.8.1.11.2 Prazo para readequação dos itens reprovados no caso de não atendimento da pontuação mínima: 07(sete) dias úteis após divulgação do resultado da PoC.

4.8.1.11.3 Forma de comprovação: Demonstração prática supervisionada pela equipe técnica da Prefeitura de Chapecó, incluindo simulações de atendimento.

4.8.2 Da Prova de Conceito

Item 01	Plataforma e Acesso Mobile			
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
1.1	Registro da plataforma principal na ANVISA por se tratar de SaMD			
1.2	Abrir o aplicativo em smartphone, demonstrando funcionamento tanto em iOS quanto em Android;			
1.3	Acessar a plataforma via navegador web, comprovando disponibilidade multiplataforma;			
1.4	Exibir o cadeado HTTPS na barra de endereço ou apresentar certificado que comprove criptografia de			



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

	ponta a ponta;			
1.5	Mostrar a funcionalidade de geolocalização capturando a localização do usuário durante um atendimento em tempo real;			
1.6	Exibir o pop-up de solicitação de consentimento do usuário para uso da geolocalização;			
1.7	Demonstrar acesso do profissional na plataforma através de assinatura qualificada e avançada (demonstrar as duas opções);			
1.8	Demonstrar a chamada via plataforma para o aplicativo de forma direta (sem a necessidade de entrar em um link), mesmo que em segundo plano, com o aplicativo fechado;			
1.9	Demonstrar a emissão de uma receita, LME (Laudo de Medicamentos Especializados), um atestado e uma SADT (Solicitação de Apoio Diagnóstico e Terapêutico) com o uso de Certificação Digital padrão ICP-Brasil além de permitir a compatibilidade com diferentes certificadoras;			
1.10	Demonstrar a integração com o whatsapp através de APIs possibilitando as seguintes interações com a plataforma: a) Procurar paciente por CPF cadastrado; b) Procurar paciente por telefone cadastrado; c) Adicionar uma tag; d) Remover uma tag; e) Criar um atendimento; f) Criar uma interação em um atendimento; g) Enviar arquivos do tipo imagem, áudio e pdf permitindo anexar diretamente no atendimento; h) Criar uma biomedida vinculada a um paciente;			
1.11	Demonstrar a criação de linhas de cuidado atribuindo necessidades do cliente com o espelhamento de dados vindos através dos formulários dinâmico criado e preenchido vinculados a um atendimento, mostrando os dados do último preenchimento do campo determinado a ser espelhado;			
1.12	Demonstrar a exibição dentro da ficha do paciente de todos os históricos vinculados a este, incluindo minimamente, histórico de ligações telefônicas, videoconferências, atendimentos, agendamentos e receitas emitidas;			
1.13	Criar um motivo de desfecho e vincular este a um atendimento previamente criado. Demonstrar que o motivo de desfecho está disponível e que outros atendimentos, não possuirão este desfecho uma vez que não foi vinculado;			



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

1.14	Demonstrar a funcionalidade de “speech to text” (reconhecimento automático de fala) permitindo que uma consulta entre médico e paciente, possa ser transcrita de forma automatizada e estruturada dentro do prontuário do paciente;			
1.18	Realizar contato com o paciente por meio de chamada telefônica e videoconferência, diretamente pela plataforma;			
1.19	Demonstrar a configuração da identidade visual da plataforma de forma parametrizável, com base em logotipo fornecido no momento da apresentação, sem a necessidade de customizações, desenvolvimento ou intervenção técnica.			

Item 02 Registro Profissional

Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
2.1	Exibir a tela de cadastro de médicos na plataforma, com o número do CRM claramente visível;			
2.2	Mostrar pelo menos 2 médicos clínicos gerais ou especialistas cadastrados com registro válido no CRM;			
2.3	Demonstrar cadastro de médico especialista com número de RQE (Registro de Qualificação de Especialista) visível;			

Item 03 Tempo Real

Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
3.1	Iniciar um atendimento de triagem com profissional de enfermagem através de videochamada ao vivo;			
3.2	Realizar a transferência do paciente da triagem para o médico em tempo real, sem interrupção;			
3.3	Demonstrar que o paciente pode entrar na fila de atendimento da atenção básica sem necessidade de agendamento prévio;			
3.4	Mostrar o pareamento automático entre médicos disponíveis e pacientes em fila de espera;			
3.5	Exibir sistema de fila segregada para médicos clínicos gerais e médicos especialistas;			
3.6	Demonstrar solução integrada com vídeo, voz e chat funcionando simultaneamente em tempo real;			

Item 04 Interface Usuário

Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
--	--	--------	------------	------------------------



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

4.1	Demonstrar a realização de uma solicitação de um atendimento através do Pronto Atendimento Digital, de acordo com os requisitos técnicos e profissionais estabelecidos no termo de referência;			
4.2	Demonstrar a realização de uma solicitação de um atendimento de especialidade com os requisitos técnicos e profissionais estabelecidos no termo de referência;			
4.3	Demonstrar a realização de simulação de teleconsulta por videoconferência de acordo com os regramentos do termo de referência;			
Item 05	Registro de Consultas			
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
5.1	Gerar o prontuário digital da consulta ao finalizar um atendimento demonstrando evolução, medicamentos, encaminhamentos e exames solicitados de cada consulta;			
5.2	Mostrar que o dado gerado contém obrigatoriamente: a) Data e hora (rastreabilidade); b) Nome do profissional que realizou o atendimento; c) Dados do prontuário do paciente;			
5.3	Demonstrar o salvamento automático do prontuário durante o atendimento, sem a necessidade de ação manual por parte do profissional de saúde;			
Item 06	Infraestrutura Técnica			
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
6.1	Exibir o painel de controle demonstrando a capacidade de operar com 2 ou mais atendimentos simultâneos em andamento			
6.2	Demonstrar disponibilidade de equipe médica 24 horas por dia, 7 dias por semana;			
Item 07	Suporte Técnico			
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
7.1	Acessar o canal de suporte disponível dentro do aplicativo, seja por chat ou telefone;			
7.2	Demonstrar que o suporte técnico está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para usuários e profissionais;			
Item 08	LGPD, Certificados e Segurança da Informação.			



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
8.1	Exibir a tela de aceite dos termos de uso e política de privacidade (LGPD) apresentada ao usuário no primeiro acesso;			
8.2	Mostrar a área onde o paciente pode gerenciar seus consentimentos e configurações de privacidade de dados;			
8.3	Apresentar o certificado RDC 657/2022 ANVISA que comprova a regularização do software como Dispositivo Médico (SaMD);			
Item 09	Relatórios Gerenciais			
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
9.1	Acessar o painel de relatórios gerenciais destinado à gestão municipal;			
9.2	Exibir indicadores de quantidade de atendimentos, tempo médio e minutagem total por período;			
9.3	Aplicar filtros por período, médico, especialidade, unidade de saúde e tipo de atendimento;			
9.4	Exibir consultas por clínico e especialidades com gráficos, tabelas e visualização em mapa;			
9.5	Mostrar razões de desistências de atendimentos;			
9.6	Exibir heatmap (Mapa de Calor) de utilização por densidade demográfica (por unidade de saúde, cidade ou regional);			
9.7	Mostrar e apresentar indicadores de absenteísmo (faltas a atendimentos agendados) o por período, cidade e regional;			
9.8	Exibir indicadores de gestão populacional: apresentando rankings (Top 10) por gênero, faixa etária e especialidade;			
9.9	Mostrar pirâmide etária da população atendida, por gênero (ex: masculino, feminino, outros, quando aplicável);			
9.10	Exibir análise de recorrência de utilização dos serviços de saúde e cohorts (coortes) de usuários com frequência de utilização;			
9.11	Gerar BPA (Boletim de Produção Ambulatorial) para ressarcimento de gastos com telemedicina;			
9.12	Realizar a exportação de relatórios com os dados filtrados;			
Item 10	Hospedagem e Arquitetura da Aplicação			



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
10.1	Infraestrutura em Nuvem: Apresentar a certificação ISO 27001 ou equivalente do data center utilizado;			
10.2	Redundância e Backup: a) Exibir a configuração de backup automático e criptografado da plataforma; b) Mostrar que o armazenamento de backups e gravações de consultas é feito em localidade distinta (off-site); c) Apresentar o documento do Plano de Continuidade de Negócios e Disaster Recovery (DR);			
10.3	Segurança: a) Mostrar o painel de monitoramento de CiberSegurança (SOC) com agente SIEM ativo; b) Exibir as configurações de segurança em camadas: Firewall, WAF, IDS/IPS;			
10.4	Monitoramento: a) Abrir o dashboard de monitoramento com métricas e alertas em tempo real; b) Mostrar a existência de ambientes segregados para homologação e produção;			
10.5	Escalabilidade: a) Mostrar a configuração de escalar automaticamente seus recursos computacionais (autoscaling) que permite expansão de recursos sob demanda;			
Item 11 Plataforma de administração e atendimento ao Paciente				
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
11.1	Dashboard: a) Exibir gráfico de crescimento de usuários cadastrados por período; b) Mostrar tempo médio de cada consulta detalhado por médico e atendente; c) Visualizar e acompanhar log de sessões e consultas em tempo real;			
11.2	Consultas Realizadas: a) Listar as consultas realizadas exibindo: observações, status do atendimento, médico responsável e atendentes envolvidos; b) Exibir lista de presença de agendamentos realizados para atendimento via sala de saúde digital;			
11.3	Comunicação: a) Enviar Push Notification de teste para			



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

	demonstrar o envio de notificações à população; b) Demonstrar envio de lembretes de consultas agendadas via WhatsApp e/ou SMS;			
11.4	Gestão de Cadastros: a) Listar os usuários cadastrados exibindo: nome, email, telefone e status; b) Executar ações de cadastro de usuários: adicionar, editar e excluir; c) Cadastrar e desativar médicos na plataforma; d) Cadastrar e gerenciar unidades de saúde;			
Item 12	Plataforma de gestão da equipe de Saúde			
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
12.1	Exibir a visualização rápida do total de vidas e dependentes cadastrados na unidade;			
12.2	Listar todos os cadastros de pacientes vinculados à unidade de saúde;			
12.3	Executar as operações de gestão de vidas: adicionar nova vida, editar cadastro existente e excluir registro;			
12.4	Realizar cadastro de pacientes via web pelos profissionais de saúde;			
12.5	Realizar a importação em massa de dados através de planilha com layout pré-definido;			
12.6	Aplicar filtros de busca para acesso rápido às informações dos pacientes;			
12.7	Realizar agendamento de teleconsulta de especialidades em qualquer unidade de saúde ou departamento de regulação;			
Item 13	Integrações			
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
13.1	Mostrar a documentação da API disponível para integração com sistemas externos;			
13.2	Exibir que os dados são compartilhados entre os diferentes módulos da plataforma de forma integrada;			
13.3	Mostrar exemplo de integração com sistema de saúde municipal ou prontuário eletrônico (se disponível no ambiente de demonstração);			
13.4	Demonstrar visualização de imagens de exames			



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

	integrados (mamografia, raio-x, tomografia, ressonância) em formato DICOM;			
Item 14	Plataforma do cidadão			
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
14.1	Realizar cadastro de novo usuário com inclusão de documento de identificação;			
14.2	Preencher questionário de saúde (anamnese) durante o cadastro ou antes do atendimento;			
14.3	Exibir a tela de histórico com todas as consultas realizadas pelo paciente (clínico geral e especialistas);			
14.4	Consultar prescrições de medicamentos e atestados emitidos, assinados digitalmente com ICP-Brasil;			
14.5	Acessar o chat de comunicação com a central de enfermagem para triagem;			
14.6	Realizar envio de múltiplos documentos, fotos e imagens de exames de uma única vez durante o atendimento;			
14.7	Receber notificação push do médico no momento do atendimento após espera em fila;			
14.8	Acessar a seção de FAQ (Frequently Asked Questions), permitindo ao usuário acessar perguntas frequentes e respostas relacionadas ao uso da plataforma e aos serviços oferecidos;			
14.9	Visualizar a lista de dependentes cadastrados sob responsabilidade do usuário;			
14.10	Iniciar atendimento de especialidade agendada previamente no dia da consulta diretamente no aplicativo;			
Item 15	Plataforma de Atendimento da equipe médica			
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
15.1	Abrir o aplicativo exclusivo para médicos, demonstrando que é distinto do aplicativo do cidadão;			
15.2	Exibir a lista de consultas destinadas ao médico logado;			
15.3	Mostrar a classificação de prioridade de cada consulta para definição da ordem de atendimento;			
15.4	Visualizar as observações registradas pela equipe de triagem para a consulta selecionada;			
15.5	Visualizar em tempo de atendimento o histórico clínico completo do paciente contendo: dados de identificação,			



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

	relação de CIDs atribuídos, sinais vitais, histórico de consultas com desfecho e diagnóstico, histórico de exames com resultado;			
15.6	Iniciar o atendimento de uma consulta diretamente pelo aplicativo;			
15.7	Emitir atestado e receituário médico com assinatura digital ICP-Brasil válida em território nacional;			
15.8	Exibir o histórico de atendimentos médicos organizados por dias trabalhados, com status de cada consulta;			
15.9	Mostrar a agenda do médico com os horários disponíveis para atendimento;			

Item 16 Normas Técnicas e Certificações

Descrição do requisito		Atende	Não Atende	Observações/pendências
16.1	<p>Deverá comprovar conformidade com as seguintes normas técnicas:</p> <p>a) IEC/TR 80002-1:2009 Ed. 1.0 – Softwares para dispositivos médicos – Orientação sobre a aplicação da ISO 14971 ao software de dispositivos médicos;</p> <p>b) IEC 62304:2006 Ed. 1.0 – Dispositivos médicos – Processos do ciclo de vida de software;</p> <p>c) IEC 62366-1 Edition 1.0 2015-2 – Dispositivos médicos – Aplicação da engenharia de usabilidade a dispositivos médicos.</p> <p>d) Possuir Registro ANVISA válido como Software como Dispositivo Médico (SaMD);</p>			

Item 17 Prontuário Eletrônico e Visualizador Clínico

Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
17.1	Prontuário Eletrônico Centralizado integrando informações clínicas como diagnósticos, prescrições, imagens médicas e anotações;			
17.2	Visualizador Clínico Único que permita acesso ágil e seguro a dados clínicos integrados;			
17.3	Visualização da linha do tempo da saúde do paciente de forma organizada e intuitiva;			
17.4	Suporte a visualização de diferentes formatos de arquivos clínicos (resultados laboratoriais e imagens médicas);			
17.5	Registro de motivo e justificativa para acesso ao visualizador clínico (auditoria);			



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

Item 18		Interoperabilidade Avançada		
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
18.1	Compatibilidade com padrões internacionais HL7 e FHIR para integração com sistemas hospitalares e públicos;			
18.2	Compatibilidade com padrão DICOM para integração com sistemas de imagem;			
18.3	Integração nativa com CNES (Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde);			
Item 19		Autenticação e Segurança de Acesso		
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
19.1	Autenticação multifator para proteção de acessos;			
19.2	Sistema de recuperação de login via CPF com envio por e-mail;			
19.3	Sistema de recuperação de senha com código de confirmação de 6 dígitos ou mais;			
19.4	Integração com login gov.br para autenticação do cidadão;			
19.5	Controle de permissões configuráveis por nível hierárquico de usuários;			
Item 20		Videoconferência e Comunicação		
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
20.1	Módulo de conferência médica para videoconferências entre profissionais da plataforma;			
20.2	Configuração de dispositivos (áudio e câmera) antes de iniciar chamadas;			
20.3	Modos de exibição em Galeria e Locutor durante videoconferência;			
20.4	Funcionalidade de redirecionamento de videochamadas entre profissionais;			
20.5	Registro de redirecionamentos com horário e profissional destinatário;			
20.6	Chamada de paciente por vídeo diretamente pelo aplicativo;			
Item 21		Sistema de Chat e Mensageria		
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

21.1	Chat interno para comunicação em tempo real entre profissionais;			
21.2	Campo de busca de contatos para localização rápida;			
21.3	Integração com WhatsApp para comunicação direta com pacientes;			
21.4	Sistema de templates ativos para início de conversas via WhatsApp;			
21.5	Sistema de Push Notifications para envio de notificações à população;			
Item 22	Conectividade de Equipamentos Médicos digitais (Telepedagógica)			
Descrição do requisito (Deverá comprovar suporte à integração com os seguintes equipamentos)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
22.1	Deverá comprovar suporte à integração a Equipamentos Médicos digitais			
Item 23	Sistema de Agendamento			
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
23.1	Definição de período de operação da agenda (data inicial e final);			
23.2	Configuração de disponibilidade de horários por dia da semana;			
23.3	Possibilidade de múltiplos intervalos de horário para o mesmo dia;			
23.4	Restrições configuráveis por faixa etária, gênero e peso máximo;			
23.5	Status de horários (Disponível, Pendente, Em Andamento, Concluído, Cancelado, Indisponível);			
23.6	Reserva de sala de videoconferência vinculada ao agendamento;			
23.7	Botão de Iniciar Atendimento com criação automática de atendimento vinculado ao horário;			
Item 24	Prescrição Digital			
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
24.1	Emissão de prescrições médicas com assinatura digital válida em território nacional;			
24.2	Base de dados de medicamentos com possibilidade de inclusão manual de itens não cadastrados;			
24.3	Campos para posologia, quantidade de caixas, unidades e indicação de uso contínuo;			
24.4	Campo de observações com limite mínimo de 2.000			



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

	caracteres;			
24.5	Geração de PDF da receita com QR Code e código de validação;			
24.6	Emissão de atestados, encaminhamentos e relatórios médicos;			
Item 25	Gestão de Pacientes e Grupos			
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
25.1	Cadastro de pacientes com campos obrigatórios sinalizados;			
25.2	Visualização de pacientes em formato Lista ou Cards;			
25.3	Sistema de Grupos de Pessoas para categorização de pacientes;			
25.4	Sistema de Tags para sinalização e filtro de pacientes;			
25.5	Histórico de biomedidas e exames por paciente;			
25.6	Funcionalidade de edição de cadastro do paciente;			
Item 26	Teleinterconsulta			
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
26.1	Funcionalidade de envio de casos para discussão com especialistas em unidades de referência;			
26.2	Registro de encaminhamentos para teleinterconsulta;			
26.3	Possibilidade de abdicar atendimento para que outro profissional assumia;			
Item 27	Módulo de atendimentos			
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
27.1	Visualização de atendimentos segmentados em "Não assumidos", "Assumidos" e "Encerrados";			
27.2	Filtros avançados para busca de atendimentos;			
27.3	Visualização em formato Lista ou Cards;			
27.4	Funcionalidades de Assumir, Abdicar e Encerrar atendimentos;			
27.5	Histórico de status do atendimento com registro de profissional, unidade, conselho de classe, data e horário;			
27.6	Histórico de Tags do atendimento;			
Item 28	Capacitação e Conteúdo			
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

28.1	Módulo de EAD (Moodle) para capacitação dos profissionais sobre uso da plataforma;			
28.2	Acesso a conteúdo de medicina baseada em evidências (biblioteca médica integrada);			
28.3	Tour guiado pela plataforma para novos usuários;			
Item 29	Envio de Arquivos via Smartphone			
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
29.1	Funcionalidade de upload de arquivos via QR Code com código de validação;			
29.2	Visualização e edição do tipo de interação dos arquivos enviados;			
Item 30	Aplicativo do Paciente - Funcionalidades Adicionais			
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
30.1	Módulo "Minha Saúde" para inserção de histórico de saúde e doenças pregressas;			
30.2	Módulo de Exames para anexar resultados com tipo, nome e data;			
30.3	Módulo de Vacinas com histórico de doses, lotes, datas, profissional e unidade de aplicação;			
30.4	Passaporte de Vacina COVID-19;			
30.5	Geração de PDF espelho da carteira de vacinação;			
30.6	Visualização de atendimentos Agendados, em Fila de Espera e Histórico;			
30.7	Busca de Unidades de Saúde (Hospitais, UBS, UPA) no município;			
30.8	Botão de Emergência com discagem direta para 192;			
Item 31	Repositório Clínico de Dados			
Descrição do requisito (Deverá demonstrar)		Atende	Não Atende	Observações/pendências
31.1	Centralização de dados de diversos sistemas integrados;			
31.2	Atualização de informações em tempo real;			
31.3	Exportação de dados em formato Excel;			
31.4	Interface de consulta com filtros personalizáveis;			
31.5	Armazenamento de dados estruturados, não estruturados e semiestruturados;			
31.6	Integração com ferramentas de Business Intelligence para análises avançadas;			



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

4.9 Especificações do Serviço / Objeto

4.9.1 Medicina (Telemedicina – Resolução CFM nº 2.314/2022)

a) **Definição:** A telemedicina é a prestação de serviços médicos à distância, mediada por Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), garantindo confidencialidade, segurança e qualidade do atendimento. No âmbito do município, a telemedicina será aplicada nas seguintes modalidades, conforme Resolução CFM nº 2.314/2022:

4.9.1.1 Teleconsultas médico Clínico Geral

Atendimento remoto de pacientes de forma contínua, realizando consultas médicas, promovendo acompanhamento da saúde, prevenção e orientação terapêutica, devendo este serviço estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

O total de até **200.000 (duzentas mil) vidas contratadas** (usuários ativos por CPF) será distribuído por meio de cadastramento gradativo na Atenção Básica, permitindo o acesso do usuário à teleconsulta por meio de aplicativo ou página web próprio da contratada, e podendo realizar quantos atendimentos forem necessários durante a vigência do contrato. Essa organização assegura ampliação do acesso, garantindo a continuidade do cuidado e otimização dos recursos.

4.9.1.2 Teleconsultas Médico Endocrinologista

Atendimento especializado para pacientes com distúrbios hormonais e metabólicos, incluindo diabetes, obesidade e doenças da tireoide. O primeiro atendimento e os atendimentos de retorno serão agendados por meio do Sistema de Regulação (SISREG), ou outro sistema que venha a substituí-lo. O total de **1.800 teleconsultas** será distribuído pela Secretaria Municipal de Saúde da seguinte forma, sendo:

Adulto: 900 consultas de primeiro atendimento e 900 consultas de retorno, ou conforme necessidade;

Cada paciente poderá realizar atendimentos de acordo com a necessidade clínica. O agendamento será feito mediante inserção da solicitação no SISREG pela Unidade de Saúde. Essa organização assegura equidade no acesso, padroniza o fluxo de atendimento, otimiza o uso das consultas disponíveis e promove a continuidade do cuidado.

4.9.1.3 Teleconsulta Médico Endócrino Pediatra

Avaliação e acompanhamento remoto de crianças e adolescentes com condições endócrinas, garantindo orientação precoce e monitoramento contínuo. O primeiro atendimento e os atendimentos de retorno serão agendados por meio do Sistema de Regulação (SISREG), ou outro sistema que venha a substituí-lo. O total de **1.200 teleconsultas** será distribuído pela Secretaria Municipal de Saúde da seguinte forma, sendo:

Pediátrico: 600 consultas de primeiro atendimento e 600 consultas de retorno, ou conforme necessidade.

Cada paciente poderá realizar atendimentos de acordo com a necessidade clínica. O agendamento será feito mediante inserção da solicitação no SISREG pela Unidade de Saúde. Essa organização assegura equidade no acesso, padroniza o fluxo de atendimento, otimiza o uso das consultas disponíveis e promove a continuidade do cuidado.



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

4.9.1.4 Teleconsulta Médico Geriatra

Acompanhamento remoto de pacientes idosos, focando na prevenção, manejo de múltiplas comorbidades e promoção da qualidade de vida. O primeiro atendimento e os atendimentos de retorno serão agendados por meio do Sistema de Regulação (SISREG), ou outro sistema que venha a substituí-lo. O total de **1200 teleconsultas** será distribuído pela Secretaria Municipal de Saúde da seguinte forma, sendo,

Geriatra: 600 consultas de primeira vez e 600 consultas de retorno, ou conforme necessidade.

Cada paciente poderá realizar atendimentos conforme necessidade clínica. O agendamento será realizado mediante inserção da solicitação no SISREG pela Unidade de Saúde, garantindo equidade no acesso, padronização do fluxo, uso eficiente das consultas e continuidade do cuidado.

4.9.1.5 Teleatendimento médico Neurologista

Atendimento de adultos com doenças neurológicas crônicas ou agudas, incluindo epilepsias, AVC, distúrbios de movimento e neuropatias. O primeiro atendimento e os atendimentos de retorno serão agendados por meio do Sistema de Regulação (SISREG), ou outro sistema que venha a substituí-lo. O total de **6.000 teleconsultas** será distribuído pela Secretaria Municipal de Saúde da seguinte forma:

Neurologista: 3.000 consultas de primeira vez e 3.000 consultas de retorno, ou conforme necessidade;

Cada paciente poderá realizar atendimentos conforme necessidade clínica. O agendamento será feito mediante inserção da solicitação no SISREG pela Unidade de Saúde. Essa organização assegura equidade no acesso, fluxo padronizado, otimização das consultas disponíveis e continuidade do cuidado.

4.9.1.6 Teleatendimento médico Neurologista Pediátra

Avaliação e acompanhamento de crianças com condições neurológicas, como epilepsias, paralisia cerebral, distúrbios do desenvolvimento e síndromes genéticas. O primeiro atendimento e os atendimentos de retorno serão agendados por meio do Sistema de Regulação (SISREG), ou outro sistema que venha a substituí-lo. O total de **4.800 teleconsultas** será distribuído pela Secretaria Municipal de Saúde da seguinte forma:

Pediátrico: 2.400 consultas de primeira vez e 2.400 consultas de retorno, ou conforme necessidade.

Cada paciente poderá realizar atendimentos conforme necessidade clínica. O agendamento será feito mediante inserção da solicitação no SISREG pela Unidade de Saúde. Essa organização assegura equidade no acesso, fluxo padronizado, otimização das consultas disponíveis e continuidade do cuidado.

4.9.1.7 Teleconsultas Médico Psiquiatra

O primeiro atendimento e os atendimentos de retorno serão agendados através do Sistema de Regulação (SISREG). O total de **1.200 teleconsultas** contratadas será distribuído pela Secretaria Municipal de Saúde da seguinte forma,



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

Psiquiatra: 600 consultas de primeira vez e 600 consultas de retorno, ou conforme necessidade.

Cada paciente poderá realizar atendimentos de acordo com a necessidade clínica. O agendamento será feito através da inserção da solicitação em SISREG pela unidade de saúde e agendados através do Sistema de Regulação. Essa organização assegura equidade no acesso, padroniza o fluxo de atendimento, otimiza o uso das consultas disponíveis e promove resolutividade e continuidade do cuidado aos pacientes.

4.9.1.8 Teleconsultas Médico Reumatologia

O primeiro atendimento e os atendimentos de retorno serão agendados através do Sistema de Regulação (SISREG). O total de **3.600 teleconsultas** contratadas será distribuído pela Secretaria Municipal de Saúde, sendo

Reumatologia: 1.800 consultas de primeira vez e 1.800 consultas de retorno conforme necessidade.

Cada paciente poderá realizar atendimentos de acordo com a necessidade clínica. O agendamento será feito através da inserção da solicitação em SISREG pela unidade de saúde e agendados através do Sistema de Regulação. Essa organização assegura equidade no acesso, padroniza o fluxo de atendimento, otimiza o uso das consultas disponíveis e promove resolutividade e continuidade do cuidado para pacientes com doenças reumatológicas.

4.9.1.9 Teleconsultas em Nutrição (Telenutrição – Resolução CFN nº 760/2023)

A Telenutrição consiste na prestação de serviços de alimentação e nutrição mediada por Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), abrangendo avaliação, intervenção e acompanhamento nutricional, atividades de gestão, ensino e pesquisa, conforme a Resolução CFN nº 760/2023 e princípios éticos da profissão.

Cada atendimento terá duração mínima de 30 minutos. Serão ofertadas 5 sessões por paciente, com periodicidade quinzenal.

O primeiro atendimento será agendado pela unidade; os demais serão agendados pelo profissional da teleconsulta, com orientação ao paciente ao final da sessão.

O acompanhamento será interrompido após duas faltas sem justificativa, exigindo novo encaminhamento pela ESF.

A continuidade das sessões além das cinco previstas dependerá de justificativa técnica, avaliada pelo nutricionista de referência da Secretaria Municipal de Saúde.

A contrarreferência é obrigatória ao final do ciclo ou quando houver interrupção.

Nutrição: 360 consultas contratadas deverão ser distribuído através da Secretaria de Saúde.

Cada paciente poderá realizar até 5 consultas, com periodicidade quinzenal, de acordo com a avaliação técnica e o plano terapêutico estabelecido pelo profissional responsável. Essa organização garante equidade no acesso entre as equipes, padroniza o acompanhamento e assegura previsibilidade na utilização das consultas contratadas.

4.9.1.10 Teleconsultas em Psicologia (Telepsicologia – Resolução CFP nº 11/2018)

A Telepsicologia corresponde à prestação de serviços psicológicos mediados por TICs, incluindo atendimentos síncronos, intervenções e ações de suporte técnico, em conformidade



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

com o Código de Ética Profissional do Psicólogo e a Resolução CFP nº 11/2018.

Cada atendimento terá duração mínima de 30 minutos. Serão ofertadas 10 sessões por paciente, com frequência quinzenal, mantidas sempre com o mesmo profissional.

O primeiro atendimento será agendado pela unidade de saúde; os seguintes serão agendados pelo profissional ao final de cada sessão, sendo informados ao paciente.

O atendimento será interrompido após duas faltas sem justificativa, exigindo novo encaminhamento pela ESF.

Haverá contrarreferência obrigatória ao término das 10 sessões ou antes, em casos de desistência ou faltas.

A prorrogação do acompanhamento dependerá de justificativa técnica, avaliada pelo psicólogo de referência da Secretaria Municipal de Saúde.

A distribuição mensal de atendimentos por unidade de saúde será definida pela Secretaria, considerando o número de equipes de ESF, sendo aproximadamente 6 teleconsultas por equipe.

Psicologia: 600 consultas contratadas deverão ser distribuídas entre as seis Equipes de Saúde da Família (ESF), conforme critérios de demanda definidos pela gestão municipal. Cada paciente poderá realizar até 10 consultas, com periodicidade quinzenal, de acordo com a avaliação técnica e o plano terapêutico estabelecido pelo profissional responsável. Essa organização garante equidade no acesso entre as equipes, padroniza o acompanhamento e assegura previsibilidade na utilização das consultas contratadas.

4.9.1.11 Teleconsultas em Fonoaudiologia (Telefonaudiologia – Resolução CFFa nº 580/2020)

Cada atendimento terá duração mínima de 30 minutos. Serão ofertadas 15 sessões por paciente, com periodicidade quinzenal. O primeiro atendimento será agendado através do Sistema de Regulação (SISREG). Os demais serão agendados pelo próprio profissional da teleconsulta, com orientação repassada ao paciente ao final de cada sessão.

O acompanhamento será interrompido após duas faltas não justificadas, sendo necessário novo encaminhamento pela ESF. A continuidade do cuidado além das 15 sessões previstas dependerá de justificativa técnica, avaliada pelo médico de referência da Secretaria Municipal de Saúde. A contrarreferência é obrigatória ao término do ciclo ou quando houver interrupção antecipada.

Fonoaudiologia: 800 teleconsultas contratadas será distribuído pela Secretaria Municipal de Saúde, considerando a demanda das unidades. Cada paciente poderá realizar até 15 consultas, com periodicidade quinzenal, conforme avaliação técnica e plano terapêutico definido pelo profissional responsável. Essa organização garante equidade no acesso, padroniza o fluxo de acompanhamento e assegura previsibilidade na utilização das consultas disponibilizadas.

4.10 Obrigações da Contratada

A contratada deverá:

4.10.1 Disponibilizar profissionais devidamente registrados em seus Conselhos;



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

- 4.10.3** Manter atualizadas todas as habilitações profissionais;
- 4.10.3** Assegurar que todos os profissionais cumpram integralmente as normas éticas de suas categorias;
- 4.10.4** Garantir que o tempo máximo de espera do usuário em “fila de espera” ou módulo semelhante não ultrapasse 30 minutos para o início do atendimento médico para as teleconsultas com médico Clínico Geral;
- 4.10.5** Realizar as teleconsultas independente da localização do usuário cadastrado/agendado;
- 4.10.6** Realizar e custear a completa integração entre os sistemas de informações utilizados pela contratada com o sistema de Prontuário Eletrônico do Paciente utilizado pela Secretaria de Saúde, garantido o acesso seguro dos profissionais da saúde aos dados e informações clínicas dos usuários atendidos;
- 4.10.7** Cumprir integralmente os fluxos de agendamento e contra referência definidos pela gestão municipal;
- 4.10.8** Manter ambiente virtual estável e seguro para a realização das teleconsultas;
- 4.10.9** Assegurar quantitativo adequado de profissionais para execução dos atendimentos;
- 4.10.10** Observar todas as regulamentações vigentes em Telessaúde.

4.11 Obrigações da Contratante

A Secretaria Municipal de Saúde deverá:

- 4.11.1** Disponibilizar ambiente físico adequado para a realização das teleconsultas em Endocrinologia (adultos e pediátrico), Geriatria, Neurologia (adultos e pediátrico), Psiquiatria, Reumatologia, Nutrição, Psicologia e Fonoaudiologia, bem como profissional de suporte ao paciente nas teleconsultas;
- 4.11.2** Realizar o primeiro agendamento e orientar o usuário quanto ao fluxo de atendimento;
- 4.11.3** Encaminhar pacientes para teleconsulta em nutrição e psicologia conforme critérios técnicos das equipes de APS e para as consultas médicas especializadas e fonoaudiologia, respeitando ordem de classificação de risco do SISREG e protocolos municipais vigentes;
- 4.11.4** Disponibilizar informações necessárias para execução do serviço;
- 4.11.5** Monitorar a execução, avaliar qualidade, acompanhar a produção e validar justificativas para prorrogações.

4.12 Penalidades por Descumprimento

Constituem descumprimento contratual, sujeitando a empresa às penalidades previstas:

- 4.12.1** Falta de atendimento sem justificativa;
- 4.12.2** Descumprimento dos fluxos pactuados;
- 4.12.3** Ausência do profissional na sessão agendada, sem que haja reposição;
- 4.12.4** Falhas de segurança, vazamento de dados ou uso inadequado da plataforma;
- 4.12.5** Inobservância das normas éticas e regulamentações profissionais;
- 4.12.6** Descumprimento dos prazos de entrega das contrarreferências;
- 4.12.7** Indisponibilidade recorrente ou falhas reiteradas de conectividade da plataforma ou imputável à contratada.

4.13 Justificativa de Ausência de Matriz de Risco



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

A análise da contratação identificou apenas riscos operacionais inerentes ao serviço, já contemplados nas obrigações das partes. Assim, não se justifica a elaboração de matriz de risco específica.

5 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.10 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1 A contratada deverá implantar integralmente o serviço e disponibilizar a plataforma operacional no prazo máximo de 30 (trinta) dias consecutivos após a assinatura do contrato. Este prazo inclui a configuração dos acessos, integração com os serviços de saúde do município, cadastramento de profissionais junto às Plataformas necessárias e informadas pela Secretaria de Saúde e realização do treinamento inicial.

5.1.2 Caso a empresa vencedora referente ao Atendimento médico em clínica geral, fornecido por vidas, não seja a mesma prestadora atual do serviço, será encaminhado para a empresa vencedora uma relação de pacientes para que estes sejam cadastrados na nova plataforma de atendimento de modo a não prejudicar o atendimento já existente.

5.1.3 Os atendimentos especializados deverão ocorrer conforme agenda disponível no SISREG, no período das 07h30 às 18h30, de segunda a sexta-feira.

5.11 Local e horário da prestação dos serviços

5.2.1 Os atendimentos especializados deverão ocorrer conforme agenda disponível no SISREG, no período das 07h30 às 18h30, de segunda a sexta-feira.

5.2.2 A teleconsulta em Clínica Geral, contratada na modalidade por vidas, será executada exclusivamente por meio do aplicativo fornecido pela empresa prestadora do serviço, garantindo acesso direto e facilitado aos usuários devidamente cadastrados pela Secretaria Municipal de Saúde. Essa modalidade permite atendimento individual, continuado e orientado à Atenção Primária, assegurando agilidade, resolutividade e acompanhamento longitudinal dos pacientes. Os serviços serão prestados 24 horas por dia, todos os dias da semana.

5.12 Rotinas a serem cumpridas

5.3.1 Integração plena com o sistema de prontuário eletrônico utilizado pelo município;

5.3.2 Acesso ao serviço pelos setores responsáveis pelos encaminhamentos, acompanhamento e gestão do fluxo assistencial;

5.3.3 Operacionalidade completa da plataforma, assegurando segurança, confidencialidade e continuidade dos atendimentos;

5.3.4 A contratada deverá oferecer suporte técnico e manutenção do aplicativo durante 24h por dia.

5.13 Materiais a serem disponibilizados

5.4.1 Para a adequada execução dos serviços de teleconsultas em Medicina, Nutrição, Psicologia e Fonoaudiologia, a Contratada deverá disponibilizar todas as plataformas, sistemas, equipamentos tecnológicos, softwares, ferramentas digitais e demais recursos necessários ao pleno funcionamento do atendimento remoto. Esses materiais e recursos deverão atender às especificações técnicas do objeto, garantindo estabilidade, segurança da informação,



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

qualidade da transmissão e usabilidade para os profissionais e usuários.

5.4.2 A Contratada deverá assegurar a atualização e a substituição imediata de quaisquer recursos que apresentem falhas, desatualizações ou comprometimento da qualidade do serviço, mantendo a continuidade e a resolutividade dos atendimentos prestados.

5.14 Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

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

6 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.10 Fiscais do Contrato

6.1.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial. Para esta contratação serão nomeados como “Fiscais do contrato” os servidores:

Servidor	Camila Dal Santo Longhi
Matrícula	33303
Cargo	Enfermeiro/Coordenador da eMulti
Lotação	Secretaria de Saúde

Servidor	Cleonice Alves Ilha
Matrícula	56209
Cargo	Gerente de Atenção Especializada
Lotação	Secretaria de Saúde

Servidor	Angelo Lafuente Ferreira
Matrícula	39272
Cargo	Coordenador de Tecnologia da Informação SESAU
Lotação	Secretaria de Saúde

Servidor	Laura Graciolli Ribeiro
Matrícula	86672



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

Cargo	Médica
Lotação	Secretaria de Saúde

6.1.2 As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim;

6.1.3 Após assinatura do contrato, o(s) fiscal(is) poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato, através de reunião para detalhamento das informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros;

6.1.4 O(s) fiscal(is) do contrato acompanhará a execução do contrato, inclusive se diligenciar a residências dos pacientes e serviços de saúde se necessário, a fim de garantir que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração;

6.1.5 O(s) fiscal(is) do contrato deverá manter registro de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

6.1.6 Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal(is) do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção;

6.1.7 O(os) fiscal(is) do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil e de maneira formal (por escrito) a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;

6.1.8 No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas apazadas, o(os) fiscal(is) do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato;

6.1.9 O(os) fiscal(is) do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual;

6.1.10 O(os) fiscal(is) do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato;

6.1.11 O(os) fiscal(is) do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;

6.1.12 Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o(os) fiscal(is) do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

6.11 Gestor do Contrato



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

6.2.1 O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da Administração;

6.2.2 O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência;

6.2.3 O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;

6.2.4 Caso haja necessidade, o gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelo(s) fiscal(is) quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações;

6.2.5 administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso;

6.2.6 O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

O critério de medição e pagamento ocorrerá em dois formatos distintos:

7.10 Teleconsultas em Clínica Geral (por vidas/ usuário ativo):

7.1.1 O pagamento será calculado proporcionalmente ao número de usuários cadastrados e atendidos ao longo do período contratado. Cada vida terá direito a atendimentos conforme necessidade clínica, respeitando o limite anual definido no contrato. A medição ocorrerá mensalmente, mediante relatório fornecido pela contratada, contendo a relação de pacientes atendidos, com registros de datas e horários das consultas realizadas.

7.11 Teleconsultas Especializadas (Medicina, Psicologia, Fonoaudiologia e Nutrição – por consulta):

7.2.1 O pagamento será realizado por consulta efetivamente realizada. Cada teleconsulta deverá ser registrada na plataforma da contratada, incluindo identificação do paciente, profissional responsável, data, hora e contrarreferência ao final do atendimento. A medição e validação das consultas ocorrerão mensalmente pela Secretaria Municipal de Saúde, que aprovará os serviços prestados antes da emissão do pagamento.

7.2.2 O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

Poderá ser realizada retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada no recebimento do objeto deste edital.

7.2.3 A periodicidade das medições será sempre na entrega da comprovação da prestação de serviço. Quando da contratação de serviços ficará a cargo do fiscal de contrato a escolha da frequência em que realizará as medições.

8 DO RECEBIMENTO

8.1 Os serviços/bens serão recebidos, pelos fiscais de contrato, quando os mesmos terão prazo de até 7 (sete) dias consecutivos para finalizar a verificação do cumprimento das exigências do edital, do termo de referência, contrato e demais documentos que fazem parte deste processo.

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

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

8.4 Cabe ao fiscal comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

9 LIQUIDAÇÃO

9.1 Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, o setor competente dará o correto andamento para a liquidação no prazo máximo de até 5 (cinco) dias consecutivos.

9.2 Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento.

9.3 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, sem ônus à contratante.

10 PRAZO DE PAGAMENTO

10.1 O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados da finalização da liquidação da despesa. A mora ocorrida entre a data fixada para o pagamento (vencimento da obrigação) até o efetivo pagamento, será calculada tomando-se por base a variação do INPC/IBGE ou outro índice que venha a substituí-lo.

11 FORMA DE PAGAMENTO

11.1 O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

conta corrente indicados pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias consecutivos após entrega da nota fiscal.

12 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.10 Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

12.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, julgamento MENOR PREÇO POR LOTE;

12.2 Para fins de julgamento, o valor do lote corresponderá à soma dos valores finais dos itens que o compõem, observados os preços unitários ofertados;

12.3 Os lances e os descontos ofertados deverão incidir obrigatoriamente sobre cada item individualmente, sendo vedada a apresentação de desconto global aplicado de forma genérica sobre o valor total do lote;

12.4 O preço unitário de cada item, após a aplicação do desconto correspondente, será considerado preço final para fins de contratação, faturamento e execução contratual.

13 EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

13.10 Quanto à Habilitação Jurídica

13.1.1 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedades comerciais, e no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

13.1.2 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.

13.11 Habilitação fiscal, social e trabalhista

a) Prova de regularidade para com a Fazenda Pública Federal;

b) Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual;

c) Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante;

d) Prova de regularidade junto ao FGTS;

e) Prova de inexistência de débitos trabalhistas perante a Justiça do Trabalho, através da apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

14 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

14.10 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

14.11 A habilitação econômico-financeira visa demonstrar a aptidão econômica do licitante para cumprir as obrigações decorrentes do futuro contrato.

15 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

15.10 Todos os profissionais contratados para a prestação de serviços de teleconsulta deverão estar regularmente inscritos em seus respectivos Conselhos de Classe (CRM, CRP, CRFa, CRN), com situação ativa e em conformidade com as normas de habilitação profissional.

15.11 Para médicos especialistas (Reumatologia, Endocrinologia, Neurologia, Geriatria, Psiquiatria e suas modalidades pediátricas), será obrigatória a apresentação do Registro de



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

Qualificação de Especialista (RQE) válido na área específica objeto da contratação, garantindo que a prestação do serviço seja realizada por profissional habilitado, legalmente reconhecido e capacitado para atuar na especialidade correspondente. O não cumprimento desta exigência implicará na desqualificação da proposta ou na aplicação das sanções previstas no contrato, assegurando à Administração a legalidade, segurança e qualidade no atendimento à população.

15.12 A obrigatoriedade de comprovação de inscrição ativa nos respectivos Conselhos de Classe (CRM, CRP, CRFa, CRN) assegura que os profissionais estejam legalmente habilitados para o exercício da profissão, atendendo ao disposto nas legislações de regência e às normativas específicas de cada área. Tal medida garante a observância dos padrões éticos, técnicos e legais indispensáveis para a oferta de serviços de saúde com qualidade e segurança. Da mesma forma, a exigência de apresentação do Registro de Qualificação de Especialista (RQE) para médicos que atuarão nas especialidades contratadas — como Reumatologia, Endocrinologia, Neurologia, Geriatria, Psiquiatria e suas respectivas áreas pediátricas — é condição essencial para assegurar que o atendimento seja realizado por profissionais devidamente capacitados e reconhecidos oficialmente em suas especialidades. A atuação em teleconsultas nessas áreas demanda conhecimento aprofundado e atualização contínua, sendo inadmissível a execução por profissionais sem formação específica ou sem o devido registro de especialidade.

16 ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

16.10 O custo estimado total da contratação é de **R\$ 5.897.718,00 (Cinco milhões, oitocentos e noventa e sete mil, setecentos e dezoito reais)**.

16.11 A contratação de serviços de teleconsultas em Medicina, Psicologia, Fonoaudiologia e Nutrição é necessária para suprir a insuficiência da capacidade instalada da rede municipal de Chapecó, visto que há aumento expressivo de encaminhamentos, demanda reprimida e quantitativo insuficiente de profissionais na Atenção Primária e Especializada. Com 76 equipes de ESF distribuídas em 27 unidades e uma população estimada em 270 mil habitantes, o município enfrenta crescimento contínuo de casos que ultrapassam a oferta disponível, especialmente em saúde mental, condições crônicas, reumatologia, endocrinologia e fonoaudiologia. Nesse contexto, as teleconsultas surgem como estratégia eficiente para ampliar o acesso, reduzir filas, qualificar condutas, apoiar a Atenção Primária à Saúde, melhorar a integração entre os níveis de atenção e otimizar recursos públicos.

16.12 Considerando o art. 23 da Lei nº 14.133/2021, utilizou-se o inciso I para a realização dos orçamentos com base em editais e contratações similares disponíveis no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP). Em seguida, procedeu-se à análise da média de preços obtida, a qual foi comparada com os valores praticados pelo Consórcio CIS AMOSC, com o qual a Administração já possui contrato vigente. Preconizando o princípio da economicidade, os valores estimados para a contratação foram definidos priorizando-se, para cada item, o menor valor unitário identificado entre a média dos orçamentos pesquisados e o valor correspondente do Consórcio.

16.13 A seleção dos fornecedores utilizados para compor o valor de referência fundamenta-se



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

na realização de pesquisa de preços junto a editais publicados por consórcios públicos e municípios da região Sul, considerando objetos de natureza semelhante, prazos recentes e condições compatíveis com a contratação pretendida. Os valores unitários refletem os preços atualmente praticados, constituindo-se em estimativa adequada e alinhada ao princípio da seleção da proposta mais vantajosa previsto na Lei nº 14.133/2021.

17 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

17.10 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos vinculados consignados no Orçamento do Fundo Municipal de Saúde;

17.11 A contratação será atendida pelas seguintes dotações:

Gestão/Unidade: 2-Fundo Municipal de Saúde

Fonte de Recursos: 1020 – 02 Receitas de Imp. E Transf. De Imp. Saúde - 1.500.1002

Despesa: 210

Elemento de Despesa:3.3.90.00.00 Aplicações Diretas

Gestão/Unidade: 2-Fundo Municipal de Saúde

Fonte de Recursos: 1381 – 38 Transferências do Sus – Atenção Básica - 1.600.7000

Despesa: 211

Elemento de Despesa:3.3.90.00.00 Aplicações Diretas

Gestão/Unidade: 21021 - Fundo Municipal de Saúde - FMS **Fonte de Recursos:** 1382-38 Transferências do SUS - MAC **Despesa:** 217

Elemento de Despesa: 2.21021.10.302.103.2113.0 . 39000- Aplicações diretas

17.12 A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Chapecó/SC, 10 de dezembro de 2025.

Documento assinado digitalmente
gov.br GESSIANI FATIMA LARENTES
Data: 31/03/2026 09:33:00-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Gessiani Fátima Larentes

Diretora de Atenção à Saúde Fundo
Municipal de Saúde de Chapecó

Guilherme Luis Arenhardt

Gerente de Atenção Básica Fundo Municipal de
Saúde de Chapecó



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

Documento assinado digitalmente



LEANDRA OLIVEIRA PORTO

Data: 01/04/2026 12:14:54-0300

Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Leandra Oliveira Porto

Diretora de Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria

Fundo Municipal de Saúde de Chapecó

Tamiris De Mello

Auxiliar de Administração

Fundo Municipal de Saúde de Chapecó

Documento assinado digitalmente



CLEONICE ALVES ILHA

Data: 01/04/2026 14:25:34-0300

Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Cleonice Alves Ilha

Gerente de Atenção Especializada
Municipal de Saúde de Chapecó

Denusia Dalben

Diretora Técnica

Fundo Municipal de Saúde de Chapecó

Camila Dal Santo Longhi

Coordenadora da eMulti

Fundo Municipal de Saúde de Chapecó