

EDITAL SEI Nº 28523139/2026 - SAP.LCT

Joinville, 23 de fevereiro de 2026.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 101/2026
PORTAL DE COMPRAS DO GOVERNO FEDERAL Nº 90101/2026

O Município de Joinville, com sede na Avenida Hermann August Lepper, nº 10, Centro, Joinville/SC - CEP: 89.221-005, por intermédio da Unidade de Licitações da Secretaria de Administração e Planejamento, inscrita no CNPJ sob nº 83.169.623/0001-10, torna público que fará realizar licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, com modo de disputa aberto, cujo critério de julgamento será o de Menor Preço Global, visando a Contratação de Serviço de teleatendimento em saúde para usuários do SUS, conforme especificações deste edital e seus anexos, a ser regida pela Lei Federal 14.133, de 1º de abril de 2021, Instrução Normativa SEGES/ME nº 03, de 26 de abril de 2018, Decreto Municipal nº 28.024, de 09 de dezembro de 2016, Decreto Municipal nº 56.185, de 18 de agosto de 2023, Decreto Municipal nº 56.224, de 24 de agosto de 2023, Decreto Municipal nº 64.109, de 18 de dezembro de 2024 e alterações posteriores e demais normas legais federais, estaduais e municipais vigentes.

Os documentos relacionados a seguir fazem parte integrante deste Pregão:

Anexo I - Quadro de Quantitativo e Especificações Mínimas do(s) Item(ns), e Valores Estimados/Máximos;

Anexo II - Modelo de Proposta de Preços;

Anexo III - Minuta do Contrato;

Anexo IV - Termo de Referência;

Anexo V - Estudo Técnico Preliminar;

Anexo VI - Relatórios, Metas e Indicadores;

Anexo VII - Termo de Confidencialidade e Sigilo; e

Anexo VIII - Termo Manutenção de Sigilo.

1 - DA LICITAÇÃO**1.1 - Do Objeto do Pregão**

1.1.1 - A presente licitação tem como objeto a Contratação de Serviço de teleatendimento em saúde para usuários do SUS, de acordo com especificações, quantitativos e condições estabelecidas nos Anexos I e IV e nas condições previstas neste Edital.

1.1.2 - O valor estimado total para execução dos serviços objeto deste pregão é de R\$ 29.507.693,04 (vinte e nove milhões quinhentos e sete mil seiscentos e noventa e três reais e quatro centavos), conforme disposto no Anexo I deste Edital.

1.2 - Local: Portal de Compras do Governo Federal - www.gov.br/compras/pt-br, UASG 453230

1.3 - Referência de Tempo: Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a Sessão Pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

1.4 - Data e horário limites para cadastro de propostas e início da sessão pública: 20/03/2026 até às 08:30 horas.

1.5 - Modo de disputa: Aberto, nos termos do art. 56, inciso I da Lei Federal 14.133/21.

1.6 - Término da Sessão Principal: 10 (dez) minutos após o início da sessão de disputa.

1.7 - Período Adicional: A sessão será prorrogada automaticamente e sucessivamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública. Na hipótese de não haver novos lances, a sessão pública será encerrada automaticamente.

1.8 - Da Execução da Licitação: A Unidade de Licitações, na qualidade de interveniente Promotora, processará a presente licitação, destinando-se o seu objeto a Secretaria da Saúde.

1.9 - O Edital e seus Anexos encontram-se disponíveis no endereço eletrônico identificado no subitem 1.2 e no portal eletrônico da Prefeitura Municipal de Joinville, na página www.joinville.sc.gov.br.

1.10 - Em caso de discordância existente entre as quantidades e especificações do objeto descritas no endereço eletrônico www.gov.br/compras/pt-br, com as quantidades e especificações constantes deste Edital, prevalecerão as constantes do Edital.

2 - DOS RECURSOS FINANCEIROS

2.1 - As despesas provenientes do objeto desta licitação correrão pelas seguintes dotações orçamentárias:

50 - 2 . 46002 . 10 . 122 . 2 . 2.3299 . 0 . 339000 - 102

256 - 2 . 46001 . 10 . 301 . 2 . 2.3286 . 0 . 339000 - 238

257 - 2 . 46001 . 10 . 301 . 2 . 2.3286 . 0 . 339000 - 267

308 - 2 . 46001 . 10 . 302 . 2 . 2.3287 . 0 . 339000 - 238

309 - 2 . 46001 . 10 . 302 . 2 . 2.3287 . 0 . 339000 - 267

3 - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1 - Poderão participar desta licitação os interessados que atenderem as exigências estabelecidas neste Edital.

3.2 - Para a participação de empresas em consórcio deverão ser observadas as seguintes normas:

3.2.1- comprovação de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados;

3.2.2- indicação da empresa líder do consórcio, que será responsável por sua representação perante a Administração;

3.2.3 - admissão, para efeito de habilitação técnica, do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, do somatório dos valores de cada consorciado;

3.2.4 - impedimento de a empresa consorciada participar, na mesma licitação, de mais de um consórcio ou de forma isolada;

3.2.5 - responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato

3.3 - Não será admitida a participação de proponente:

3.3.1 - Em falência;

3.3.2 - Em processo de recuperação judicial ou extrajudicial, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;

3.3.2.1 - É permitida a participação de empresa em recuperação judicial, desde que amparada em certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de processo licitatório.

3.3.3 - Punido com suspensão do direito de licitar ou contratar com a Administração, durante o prazo estabelecido para a penalidade;

3.3.4 - Que tenha sido declarado inidôneo por qualquer órgão da Administração direta ou indireta, com qualquer órgão PÚBLICO FEDERAL, ESTADUAL, MUNICIPAL ou do DISTRITO FEDERAL;

3.3.5 - Que 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;

3.3.6 - Cujo objeto social não seja pertinente e compatível ao objeto licitado;

3.3.7 - Conforme disposto no artigo 14 da Lei nº 14.133/2021.

4 - DO CREDENCIAMENTO PARA PARTICIPAR DO CERTAME

4.1 - O credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica, em conformidade com a Instrução Normativa [SEGES/ME nº 03, de 2018](#).

4.2 - Para participação no Pregão, o proponente deverá assinalar em campo próprio do sistema eletrônico, todas as declarações disponíveis, sendo facultada apenas a opção relativa aos requisitos de enquadramento na Lei 123/2006 e a participação como Cooperativa.

4.2.1 - A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o proponente às sanções previstas em lei e neste Edital.

4.3 - Nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma empresa no(s) mesmo(s) item(ns)/lote(s) deste processo, sob pena de exclusão sumária de ambos os proponentes representados.

5 - DA PARTICIPAÇÃO NO CERTAME

5.1 - A participação no certame se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado, e subsequente encaminhamento da proposta de preços e dos documentos de habilitação, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico através do site www.gov.br/compras/pt-br, observando a data e o horário limite estabelecido no item 1 deste Edital para cadastro da proposta.

5.2 - Poderão participar deste Pregão proponente cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

5.3 - Caberá ao proponente 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.

5.4 - No caso de desconexão com o Pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos proponentes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

5.5 - Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa e terá reinício somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

6 - DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA NO SISTEMA ELETRÔNICO

6.1 - Os proponentes cadastrarão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

6.2 - Ao cadastrar sua proposta pelo sistema eletrônico o proponente deverá postar apenas o VALOR GLOBAL.

6.3 - O cadastro da proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital e seus Anexos.

6.4 - O proponente será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

6.5 - Quanto ao valor da proposta cadastrada eletronicamente, todas entrarão na disputa de lance, porém somente será classificado o valor da proposta que estiver dentro do valor estimado/máximo.

6.6 - O proponente deverá cadastrar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

6.6.1 - valor unitário do item.

6.7 - É vedada a cotação parcial de itens ou de quantidade inferior à demandada nesta licitação.

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

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

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

6.11 - Incumbirá ao proponente 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.

6.12 - Até a abertura da sessão pública, os proponentes poderão excluir ou alterar a proposta anteriormente cadastrada no sistema.

7 - DA ABERTURA DA SESSÃO ELETRÔNICA E DA FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1 - O modo de disputa se dará na forma prevista no subitem 1.5 do edital.

7.2 - A partir do horário previsto no sistema, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas pelo *site* já indicado no item 1 deste Edital.

7.3 - Aberta a etapa competitiva, os representantes dos proponentes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances, que ocorrerá exclusivamente por meio do sistema eletrônico. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

7.3.1 - O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances é de R\$ 100,00 (cem reais).

7.4 - Durante o transcurso da sessão pública, os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não divulgará o autor dos lances aos demais participantes.

8 - DA FORMA DE ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS

8.1 - A proposta de preços deverá ser enviada exclusivamente via sistema, redigida em idioma nacional, sem cotações alternativas, emendas, rasuras ou entrelinhas, devendo ser datada e assinada pelo representante legal do proponente devidamente identificado, contendo identificação do proponente, endereço, telefone e e-mail.

8.2 - Após a fase de lances, a proposta atualizada deverá ser enviada no prazo máximo de até **02 (duas) horas** após a convocação do pregoeiro.

8.2.1 - Para fins de cumprimento do prazo máximo estabelecido neste item será considerado o horário de expediente do setor de licitações das 08:00 às 17:00 horas, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

8.3 - Não serão aceitas propostas sem a assinatura do representante legal do proponente devidamente identificado.

8.4 - A proposta deverá ser apresentada de acordo com o modelo constante do **Anexo II** deste Edital e deverá conter, sob pena de desclassificação:

8.4.1 - a identificação/descrição do objeto ofertado, de forma a permitir que o Pregoeiro possa facilmente constatar que as especificações no presente Pregão foram ou não atendidas, observadas as especificações constantes nos Anexos do presente Edital;

8.4.2 - o preço unitário e preço total cotados em reais, com no máximo 02 (dois) algarismos decimais após a vírgula;

8.4.3 - o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 90 (noventa) dias, contados da data limite para apresentação da proposta, após convocação do Pregoeiro.

8.5 - O número do item ofertado deverá corresponder exatamente ao do item do **Anexo I** deste Edital, com suas respectivas quantidades.

8.6 - Havendo divergência entre o valor unitário e total, prevalecerá o valor unitário.

8.7 - Serão desconsideradas as propostas que apresentarem alternativas de preços ou qualquer outra condição não prevista neste Edital.

8.8 - Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a proponente.

8.9 - Se a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade da proposta, ou seja, 90 (noventa) dias, e caso persista o interesse do Município, este poderá solicitar a prorrogação da validade da proposta por igual prazo.

9 - DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E DO PRAZO DE ENVIO

9.1 - Os documentos de habilitação deverão ser enviados exclusivamente via sistema eletrônico, no prazo máximo de até 02 (duas) horas após a convocação do pregoeiro.

9.1.1 - Para fins de cumprimento do prazo máximo estabelecido neste item será considerado o horário de expediente do setor de licitações das 08:00 às 17:00 horas, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

9.2 - Serão aceitos comprovantes obtidos na rede internet, desde que os mesmos tenham sua validade confirmada pelo Pregoeiro, na fase de habilitação.

9.3 - Deverão ser apresentadas Certidões Negativas ou Positivas com efeito de negativa;

9.4 - Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do proponente poderá ser verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

9.5 - A documentação para fins de habilitação é constituída de:

a) 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, com a comprovação da publicação na imprensa da ata arquivada, bem como das respectivas alterações, caso existam;

b) Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

c) 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;

d) Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais, à Dívida Ativa da União e às contribuições previdenciárias e de terceiros;

e) Certidão Negativa de Débitos Estaduais, da sede do proponente;

f) Certidão Negativa de Débitos Municipais, da sede do proponente;

g) Certificado de Regularidade do FGTS;

h) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, conforme Lei nº 12.440, de 07 de julho de 2011;

i) Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

j) Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;

j.1) Comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), em ambos os exercícios;

j.2) As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

j.3) Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

j.4) As empresas que adotam o Livro Diário, na forma física ou eletrônica, deverão apresentar os Balanços Patrimoniais e demonstrações contábeis extraídos dos próprios Livros Diários, contendo a assinatura do contador e do titular ou representante legal da empresa e ainda, registrados ou os requerimentos de autenticação na Junta Comercial ou registrados no Cartório de Registro;

j.4.1) Os Balanços Patrimoniais referentes aos últimos exercícios sociais serão aceitos somente até 30 de abril do ano subsequente, conforme art 1.078 da Lei Federal 10.406, de 10 de Janeiro de 2002.

j.5) As empresas que adotam o SPED (Sistema Público Escrituração Digital) deverão apresentar Balanços Patrimoniais e demonstrações contábeis extraídos do próprio sistema digital (SPED) e termos de autenticação ou recibos de entrega de escrituração contábil digital (conforme Decreto Federal nº 8.683/16).

j.5.1) Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped. (conforme o §4º do art. 16 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 2018).

k) Para avaliar a situação financeira do proponente serão considerados os índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), em ambos os exercícios, apurados pelas fórmulas abaixo, cujo cálculo poderá ser demonstrado em documento próprio, devidamente assinado pelo representante legal da empresa.

$$LG = \frac{(\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO})}{(\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{PASSIVO NÃO CIRCULANTE})}$$

cujo resultado deverá ser superior a 1,00

$$SG = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{(\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{PASSIVO NÃO CIRCULANTE})}$$

cujo resultado deverá ser superior a 1,00

$$LC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

cujo resultado deverá ser superior a 1,00

OBS: Índices justificados de acordo com o § 5º do art. 69 da Lei 14.133/21.

k.1) As empresas que apresentarem resultado igual ou menor que 1 (um), em qualquer dos índices da alínea "k", deverão comprovar o capital mínimo ou o patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado total do item/lote/global, conforme critério de julgamento do edital.

k.2) Em caso de participação como Consórcio, deverá ser acrescido 10% (dez por cento) sobre o valor exigido para a habilitação econômico-financeira neste edital, conforme disposto no artigo 15, parágrafo 1º da Lei 14.133/2021.

k.2.1) O acréscimo previsto no subitem k.2 não se aplica aos consórcios compostos, em sua totalidade, de microempresas e pequenas empresas, assim definidas em lei.

l) Atestado de Capacidade Técnica, comprovando a prestação de serviço de tele saúde incluindo a realização de no mínimo 15 mil teleconsultas por mês, em um ou mais contratos, demonstrando a capacidade instalada necessária para o atendimento do município. Atendendo ao subitem 8.3.2.5 e respectivos subitens do Anexo IV - Termo de Referência.

m) Apresentar Certificado de Regularidade de Inscrição de Pessoa Jurídica emitido pelo CRM para a atividade de tele saúde.

n) Comprovar inscrição e atualização dos dados e requisitos no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), quanto ao cadastro do estabelecimento, dos profissionais, do serviço classificação e demais exigências do Ministério da Saúde.

o) Comprovar inscrição dos Responsáveis Técnicos no respectivo órgão de classe, cuja situação deverá estar ativa.

9.7 - Os comprovantes exigidos, quando for o caso, que não constem vigência, será considerado o prazo de 90 (noventa) dias da data da emissão.

9.8 - Sob pena de inabilitação, nos documentos a que se refere o subitem 9.6 deste edital deverão constar o nome/razão social do proponente, o número do CNPJ e o respectivo endereço, observado que se o proponente for:

a) matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;

b) filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, com exceção dos documentos conjuntos ou consolidados, desde que devidamente comprovada a centralização;

c) a matriz, e a execução for realizada pela filial, os documentos exigidos neste Edital deverão ser apresentados em nome da matriz e da filial simultaneamente, com exceção dos documentos conjuntos ou consolidados, desde que devidamente comprovada a centralização.

9.9 - O proponente poderá apresentar os comprovantes de regularidade relativa à Seguridade Social - INSS e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS centralizados junto à matriz, desde que apresente comprovante da centralização do recolhimento das contribuições e a certidão em que consta o CNPJ da entidade centralizadora.

10 - DA PROVA DE CONCEITO (POC)

10.1 - A Prova de Conceito (PoC) deverá certificar se a solução apresentada satisfaz às exigências constantes no Anexo IV - Termo de Referência, no que tange às características técnicas, funcionalidades desejadas, qualidade e desempenho ofertada pela PROPONENTE classificada em primeiro lugar e habilitada, sem ônus à CONTRATANTE.

10.2 - A avaliação dos itens da PoC está contida nos quadros de avaliação disponível no Anexo IV - Termo de Referência. A empresa deverá atender a todas as funcionalidades descritas na PoC.

- 10.3** - A PoC deverá ser realizada por Comissão de Avaliação a ser designada em portaria específica, formada por servidores com conhecimento técnico pertinente.
- 10.4** - A realização da PoC será restrita à empresa classificada em primeiro lugar na etapa de habilitação e acontecerá em até 30 (trinta) dias corridos da classificação.
- 10.5** - Caso a empresa convocada para avaliação não compareça em dia e hora previamente agendados para a realização da sessão pública da Prova de Conceito (PoC), a mesma será automaticamente reprovada pela Comissão Avaliadora.
- 10.6** - Se a empresa proponente detentora da melhor proposta não atender aos requisitos aferidos pela Comissão de Avaliação, será convocada a próxima empresa na ordem de classificação, sucessivamente, até que sejam cumpridas todas as exigências especificadas neste documento.
- 10.6.1** - A cada nova convocação, iniciará a contagem dos prazos.
- 10.7** - A PoC será realizada de forma dinâmica, respeitando os horários estipulados pela Comissão de Avaliação para o seu início e término.
- 10.7.1** - A PoC será realizada em 1 (um) dia útil, no Município de Joinville, em local previamente definido, entre segunda e sexta-feira. O início poderá ocorrer em qualquer horário entre 08:00 (oito) e 14:00 (quatorze), com duração máxima de 4 (quatro) horas, incluindo o tempo destinado a esclarecimentos e questionamentos.
- 10.7.1.1** - Não será concedido prazo adicional para apresentação da solução.
- 10.7.2** - A partir do horário estipulado para início, a proponente disporá de até 30 (trinta) minutos, prorrogáveis por mais 15 (quinze) minutos, para instalar os equipamentos necessários e realizar os testes preliminares, antes da demonstração efetiva. Esse período está incluído no limite total de 4 (quatro) horas.
- 10.8** - As condições gerais relacionadas à PoC estão descritas no Anexo IV - Termo de Referência.

11 - DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E HABILITAÇÃO

- 11.1** - O Pregoeiro efetuará o julgamento das propostas pelo critério de MENOR PREÇO GLOBAL.
- 11.2** - A licitação será processada e julgada em consonância com a legislação constante no preâmbulo deste Edital e alterações posteriores.
- 11.2.1** - A obtenção de benefícios previstos nos [arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#), fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.
- 11.2.1.1** - Para observância do limite citado no subitem 11.2.1, será exigido do licitante, na fase em que for utilizado o benefício, declaração de observância desse limite na licitação.
- 11.3** - Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro encaminhará, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao proponente que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta.
- 11.3.1** - O proponente deverá se manifestar até o prazo para apresentação da proposta, nos termos do subitem 8.2 do edital.
- 11.4** - Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do proponente, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 11.5** - O Pregoeiro irá decidir sobre a aceitação da proposta, observados prazos para execução, especificações técnicas e demais condições definidas neste Edital, e verificará a habilitação do proponente.
- 11.6** - Após encerrada a etapa competitiva, e verificada a ausência da proposta de preços e dos documentos de habilitação, conforme o subitem 8.2 e 9.1, será considerado como desistência do lance ofertado, sujeitando-se o proponente desistente às penalidades constantes no item 18 do Edital.
- 11.7** - Se a proposta não atender às especificações técnicas, e às condições mínimas de habilitação, o Pregoeiro convocará a proposta e os documentos de habilitação das empresas subsequentes, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital, sendo o respectivo proponente declarado vencedor.
- 11.8** - O representante legal do proponente que subscrever os documentos apresentados deve estar devidamente identificado no processo, apresentando documento de identidade.
- 11.8.1** - Nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma empresa no(s) mesmo(s) item(ns)/lote(s) deste processo, sob pena de exclusão sumária de ambos os proponentes representados.
- 11.9** - Serão desclassificadas as propostas:
- a)** que não atenderem às especificações/descrição do objeto desta licitação;
 - b)** que forem omissas ou se apresentarem incompletas ou não informarem as características do bem cotado, impedindo sua identificação com o item licitado;
 - c)** que conflitem com a legislação em vigor;
 - d)** que deixarem de atender aos requisitos estabelecidos nos itens 6 ou 8 deste Edital;
 - e)** com valores unitários ou globais superiores ao limite estabelecido ou com preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ser demonstrado sua exequibilidade quando exigido pela Administração.
- 11.10** - Se o proponente vencedor, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não apresentar situação regular, estará sujeito às penalidades previstas no **item 19** deste Edital. Neste caso, o Pregoeiro convocará as propostas e documentos de habilitação dos proponentes subsequentes, observada a ordem de classificação, até a apuração de uma que atenda ao Edital, sendo o respectivo proponente convocado para negociar redução do preço ofertado.
- 11.11** - Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para a contratação, ficam os proponentes liberados dos compromissos assumidos.
- 11.12** - No julgamento das propostas e na fase de habilitação o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e a sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.
- 11.13** - O Pregoeiro poderá durante a sessão verificar a regularidade dos documentos disponíveis para consulta on-line exigidos no subitem 9.6, que não forem previamente apresentadas(s) pelo(s) proponente(s) ou que forem apresentados vencidos ou positivos.
- 11.13.1** - No momento da verificação se o sistema estiver indisponível ficará o(s) proponente(s) com o ônus de não terem apresentado o documento ou ter (em) apresentado com restrição.

12 - DAS IMPUGNAÇÕES E DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

- 12.1** - Qualquer pessoa poderá, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, impugnar os termos do Edital do Pregão.
- 12.1.1** - As impugnações deverão ser protocolizadas através do e-mail sap.lct@joinville.sc.gov.br, em documento digitalizado (PDF, JPG) devidamente assinado, até o vencimento do prazo, acompanhado da respectiva representatividade e, quando for o caso, de procuração.
- 12.2** - Não serão conhecidas as impugnações e os recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo proponente.
- 12.3** - Caberá à autoridade superior, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do edital, decidir sobre as eventuais impugnações.
- 12.4** - Acolhida a impugnação contra o presente Edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando a alteração não afetar a formulação das propostas.
- 12.5** - As respostas às impugnações serão disponibilizadas no prazo de até 03 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, contados da data de recebimento da impugnação e ficarão disponíveis para todos os interessados nos endereços eletrônicos: www.joinville.sc.gov.br e www.gov.br/compras-pt-br.
- 12.6 - Do Recurso**
- 12.6.1** - A manifestação da intenção de recorrer, se dará no prazo de 10 minutos, de forma imediata após o término do julgamento das propostas, e do ato de habilitação ou inabilitação, em campo próprio do sistema, sob pena de preclusão, ficando a autoridade superior autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.
- 12.6.2** As razões do recurso deverão ser apresentadas em momento único, em campo próprio no sistema, no prazo de três dias úteis, contados a partir da data de intimação.
- 12.6.3** Os demais licitantes ficarão intimados para, se desejarem, apresentar suas contrarrazões, no prazo de três dias úteis, contado da data de divulgação da interposição do recurso.

13 - DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

- 13.1** - A adjudicação e a homologação será realizada pela autoridade competente.

14 - DA CONTRATAÇÃO

- 14.1** - A contratação do(s) proponente(s) vencedor(es) do presente Pregão será representada pela expedição do Termo de Contrato, da qual constará, no mínimo, identificação da licitação, especificações resumidas do serviço licitado, quantitativo, preço unitário e total, fornecedor, local e prazo para execução dos serviços conforme solicitação do Contratante.

14.2 - Convocação para assinatura eletrônica do contrato:

14.2.1 - Homologado o resultado da licitação, os vencedores serão convocados para assinatura eletrônica do contrato, que deverá ocorrer no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados da sua disponibilização no Sistema Eletrônico de Informação (SEI).

14.2.2 - O(s) representante(s) legal(is) do(s) vencedor(s) receberá(ão) um e-mail no endereço cadastrado informando a disponibilização do documento para assinatura eletrônica, o qual indicará o *link* para acesso.

14.2.3 - É de responsabilidade exclusiva do usuário a consulta acerca da disponibilização do documento para assinatura no seu ambiente virtual.

14.3 - Se o vencedor não apresentar situação de habilitação regular ou, dentro do prazo de validade de sua proposta, se recusar a assinar o contrato, poderá ser convocado outro proponente. Neste caso, será observada a ordem de classificação, averiguada a aceitabilidade de sua oferta, procedendo à sua habilitação e, sucessivamente, até a apuração de um que atenda ao Edital que será declarado o vencedor do certame, podendo o Pregoeiro negociar diretamente com o proponente para que seja obtido melhor preço.

14.3.1 - Se o vencedor se recusar a assinar o contrato no prazo estabelecido, apresentar justificativa por escrito não aceita pela Administração ou deixar de fazê-lo, além de decair do direito, sujeitar-se-á das sanções previstas neste Edital.

14.4 - Para assinatura eletrônica do contrato o vencedor deverá apresentar:

14.4.1 - Certidões atualizadas de regularidade fiscal junto aos seguintes órgãos: Fazenda Federal (conjunta com a contribuição previdenciária), Fazenda Estadual, Fazenda Municipal, do domicílio ou sede da licitante e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, em atendimento ao art. 92, inciso XVI, da Lei nº 14.133/21 e a Certidão de Negativas Débitos Trabalhistas, conforme Lei nº 12.440, de 07 de julho de 2011.

14.4.2 - Procuração pública ou particular, com poderes específicos para representar o interessado, caso a assinatura do termo contratual seja realizada por um procurador designado pelo proponente.

14.4.3 - Em caso de consórcio, o licitante vencedor é obrigado a promover, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, prorrogável por igual período, a critério da Administração, a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso referido no inciso I do artigo 15 da Lei nº 14.133/2021.

15 - DA ASSINATURA ELETRÔNICA

15.1 - A assinatura do contrato e demais documentos vinculados a este instrumento, será realizada eletronicamente, mediante login e senha, devendo o(s) representante(s) legal(is) do(s) proponente(s) providenciar(em) a sua assinatura eletrônica, de acordo com Instrução Normativa nº 183/2023, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 56.185/2023.

15.1.1 - O(s) representante(s) legal(is) do(s) interessado(s) em participar da licitação poderá(ão) providenciar seu cadastro, com autenticação de conta através do login único "[gov.br](https://www.joinville.sc.gov.br/servicos/acessar-portal-de-autoservico/)" para liberação da assinatura eletrônica, de acordo com o que estabelece a carta de serviços disponível no seguinte link: <https://www.joinville.sc.gov.br/servicos/acessar-portal-de-autoservico/>

15.2 - Após declarado vencedor o(s) representante(s) legal(is) do(s) proponente(s) deverá(ão) estar com o seu usuário externo certificado para efetuar a assinatura eletrônica, nos termos do Decreto Municipal nº 56.185/2023, sob pena de decair do direito de assinar o Contrato e/ou eventuais alterações, sem prejuízo das sanções previstas no edital.

15.2.1 - É de responsabilidade exclusiva do(s) representante(s) legal(is) do(s) proponente(s)/interessado(s) a criação de seu cadastro com autenticação de conta através do login único "[gov.br](https://www.joinville.sc.gov.br/servicos/acessar-portal-de-autoservico/)" para liberação da assinatura eletrônica.

16 - DOS PRAZOS E DA FORMA DE EXECUÇÃO DO OBJETO

16.1 - O **prazo de vigência contratual** será de 26 (vinte e seis) meses, contados a partir da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado nos termos dos artigos 106 e 107, da Lei nº 14.133/21.

16.2 - O **prazo da execução dos serviços** será de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data da última assinatura eletrônica do representante legal da empresa na ordem de serviço, salvo em casos em que seja estabelecido no próprio documento data para o início dos serviços, podendo ser prorrogado nos termos dos artigos 106 e 107, da Lei nº 14.133/21.

16.2.1 - Os serviços serão executados conforme disposto no Termo de Referência - Anexo IV do Edital.

16.3 - Na hipótese de eventual prorrogação dos contratos decorrentes do presente certame, hipótese prevista nos itens 16.1 e 16.2 deste edital, o valor da contratação será renovado, bem como os quantitativos licitados.

16.3 - Os preços inicialmente contratados somente poderão ser reajustados após o prazo de um ano, contado da data base do orçamento estimado, qual seja, 31/10/2025.

16.4 - Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação do IPCA - Índice de Preço ao Consumidor Amplo, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

16.5 - Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

16.6 - Para fins de contagem dos prazos previstos será considerado como data de assinatura do contrato a data da última assinatura (dia/mês/ano) dos signatários referenciados no preâmbulo do referido instrumento.

17 - DA GESTÃO DO CONTRATO

17.1 - A gestão do contrato será realizada pela Secretaria da Saúde, sendo essa responsável pelo recebimento e fiscalização do objeto licitado, devendo ser observado o disposto no art. 117 da Lei nº 14.133/21.

17.2 - O ordenador da despesa será o Fundo Municipal de Saúde.

18 - DO PAGAMENTO

18.1 - O pagamento será efetivado de acordo com a(s) proposta(s) de preços apresentada(s) pelo(s) vencedor(s) da licitação, observado o que consta neste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à forma e condições de pagamento.

18.1.1 - O Município responsabilizar-se-á pelo pagamento resultantes de modificações contratuais sempre que devidamente autorizados pela Secretaria Gestora do Contrato, observados os limites do art 125 da Lei nº 14.133/21.

18.1.2 - O pagamento será conforme as medições realizadas de acordo com os prazos/cronograma propostos, das especificações do Termo de Referência.

18.2 - O pagamento será efetivado mediante apresentação da nota fiscal/fatura que deverá ser emitida em nome do Município, da qual deverá constar o número desta licitação, empenho e das negativas fiscais regularizadas (Federal (conjunta com a contribuição previdenciária), Estadual, Municipal, FGTS e a Certidão de Negativa de Débitos Trabalhistas), conforme Lei nº 12.440, de 07 de julho de 2011.

18.3 - As retenções tributárias serão aplicadas de acordo com as legislações federais, estaduais e municipais vigentes.

18.4 - O pagamento será efetuado em até 45 (quarenta e cinco) dias após a certificação da Nota Fiscal, de acordo com o Processo SEI de Gestão-Certificação de Documento Fiscal.

18.5 - Em caso de atraso dos pagamentos por culpa exclusiva da Administração, será aplicado como índice de atualização monetária o IPCA - Índice de Preços ao Consumidor Amplo.

19 - DAS SANÇÕES

19.1 - As sanções que poderão ser aplicadas ao PROPONENTE são as previstas na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, neste Edital de Licitação e no respectivo Contrato, sem prejuízo do disposto na Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 e na Lei Municipal nº 8.983, de 06 de agosto de 2021.

19.2 - Sanções que poderão ser cominadas ao PROPONENTE, garantidos os direitos ao contraditório e à ampla defesa:

I) Multa, que será deduzida dos respectivos créditos, ou cobrados administrativamente ou judicialmente:

a) De até 5% sobre o valor total da proposta do item e/ou lote ofertado, diante do cometimento das condutas previstas nas alíneas "a", "b" e "d" do item 18.3 do Edital;

b) De até 10% sobre o valor total da proposta do item e/ou lote ofertado, diante do cometimento da conduta prevista na alínea "c" do item 18.3 do Edital;

c) De até 30% (trinta por cento) sobre o valor total da proposta do item e/ou lote ofertado, diante do cometimento das condutas previstas nas alíneas "e", "f", "g", "h" e "i" do item 18.3 do Edital;

II) Impedimento de licitar e contratar, com o Município de Joinville, Administração Direta e Indireta, e o descredenciamento do Cadastro de Fornecedor do Município de Joinville, pelo prazo de até 3 (três) anos, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais.

III) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

19.3 - O PROPONENTE será responsabilizado administrativamente, pelo cometimento das seguintes infrações:

a) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

- b)** não manter a proposta, quando devidamente convocado, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado e comprovado;
- c)** não celebrar contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- d)** ensejar o retardamento do certame, sem motivo justificado;
- e)** apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;
- f)** fraudar a licitação;
- g)** comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h)** praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- i)** praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

19.3.1 - Constituem comportamentos que serão enquadrados na alínea "a" do item 19.3, sem prejuízo de outros que venham a ser verificados no decorrer da licitação:

I - deixar de entregar documentação exigida no instrumento convocatório;

II - entregar documentação em manifesta desconformidade com as exigências do instrumento convocatório;

III - fazer entrega parcial de documentação exigida no instrumento convocatório;

IV - deixar de entregar documentação complementar exigida pelo Agente de Contratação, necessária para a comprovação de veracidade e/ou autenticidade de documentação exigida no edital de licitação.

19.3.2 - Constituem comportamentos que serão enquadrados na alínea "b" do item 19.3, sem prejuízo de outros que venham a ser verificados no decorrer da licitação:

I - deixar de atender a convocações do Agente de Contratação durante o trâmite do certame ou atendê-las de forma insatisfatória;

II - deixar de encaminhar ou encaminhar em manifesta desconformidade com o instrumento convocatório as amostras solicitadas pelo Agente de Contratação;

III - abandonar o certame;

IV - solicitar a desclassificação após a abertura da sessão do certame.

19.3.3 - Considera-se a conduta da alínea "f" do item 19.3 como sendo a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita ou que induza ou mantenha em erro agentes públicos da Prefeitura Municipal de Joinville, com exceção da conduta disposta na alínea "e" do item 19.3.

19.3.4 - Considera-se a conduta da alínea "g" do item 19.3 como sendo a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame, em especial agir em conluio ou em desconformidade com a lei; induzir deliberadamente a erro no julgamento; apresentar amostra deteriorada ou falsificada, sem prejuízo de outras que venham a ser verificadas no decorrer da licitação.

19.4 - As multas aplicáveis para o caso de praticar ato lesivo obedecerão ao regramento previsto na Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 e na Lei Municipal nº 8.983, de 06 de agosto de 2021 e na regulamentação vigente.

19.5 - As multas deverão ser pagas junto à Tesouraria da Secretaria de Fazenda do Município até o dia de pagamento que o PROPONENTE tiver direito, mediante o envio da guia para pagamento pela Unidade Gestora ao PROPONENTE, ou poderão ser cobradas judicialmente após 30 (trinta) dias da cientificação.

19.6 - Nas sanções previstas neste edital, a Administração considerará, motivadamente, a natureza e a gravidade da infração cometida; as circunstâncias agravantes ou atenuantes; as peculiaridades do caso concreto; os danos que dela provierem para a Administração Pública; e a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle, graduando-as e podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas do PROPONENTE, nos termos do que dispõe o art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

19.7 - As sanções aplicadas serão registradas no cadastro do PROPONENTE e, para fins de publicidade, no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo federal.

19.8 - Nenhum pagamento será realizado ao PROPONENTE enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de sanção.

19.9 - O montante de multas aplicadas ao PROPONENTE não poderá ultrapassar a 30% (trinta por cento) do valor global da proposta.

19.10 - As sanções acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, quando convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente.

19.11 - A aplicação das sanções poderá ocorrer por intermédio de meios alternativos de prevenção e resolução de controvérsias, notadamente a conciliação, a mediação, o comitê de resolução de disputas e a arbitragem, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021, legislações municipais e normativas que regulamentem a matéria no âmbito do Município.

20 - DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

20.1 - Os serviços serão recebidos, para efeito de verificação da conformidade com as especificações constantes no item 7 - Critérios de Medição e de pagamento, do Termo de Referência - Anexo IV.

21 -- DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1 - Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, exclusivamente por meio eletrônico, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, pelo e-mail: sap.lct@joinville.sc.gov.br, conforme estabelece o art. 164 da Lei Federal 14.133/21.

21.1.1 - O Pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de até 03 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, contado da data de recebimento do pedido, e ficarão disponíveis para todos os interessados nos endereços eletrônicos: www.joinville.sc.gov.br e www.gov.br/compras/pt-br.

21.2 - Os pedidos de vistas acerca da presente licitação para os participantes do processo deverão ser realizados pelo e-mail sap.lct@joinville.sc.gov.br.

21.3 - É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase desta licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, nos termos do art. 64, da Lei nº 14.133/21.

21.3.1 - Havendo a necessidade de envio de documentos complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o proponente será convocado a encaminhá-los, via sistema, sob pena de desclassificação/inabilitação, no prazo mínimo de 2 (duas) horas, conforme estabelecido pelo Pregoeiro no momento da convocação.

21.3.2 - As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os participantes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

21.4 - O proponente que vier a ser contratado ficará obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões sobre o valor inicial do contrato que se fizerem necessários, por conveniência do Contratante, dentro do limite permitido pelo art 125 da Lei nº 14.133/21.

21.5 - A Secretaria de Administração e Planejamento poderá revogar o presente Pregão por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar o ato, ou anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

21.6 - O presente Edital e seus Anexos poderão ser alterados pela Administração antes de aberta a licitação, no interesse público, por sua iniciativa ou decorrente de provocação de terceiros, atendido o que estabelece o art.55, § 1º, da Lei 14.133/21, bem como adiar ou prorrogar o prazo para cadastro e/ou a abertura das Propostas.

21.7 - Ficam vinculados a este Edital e seus anexos as propostas de preços e demais documentos constantes dos presentes autos, dele não podendo se afastar durante a sua vigência;

21.8 - Serão aplicadas, em caso de vício ou defeito, além da Lei de Licitações, as disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078/90, inclusive no que concerne a garantia, prazo para atendimento da assistência técnica e demais normas disciplinadoras da matéria.

21.9 - Nenhuma indenização será devida aos proponentes pela elaboração ou pela apresentação de documentação referente ao presente Edital.

21.10 - A participação na presente licitação implicará na aceitação integral e irrevogável dos termos deste Edital, seus anexos, bem como a observância dos regulamentos administrativos.

21.11 - Todas as informações/alterações relativas ao presente certame serão postadas nos endereços eletrônicos: www.joinville.sc.gov.br e www.gov.br/compras/pt-br, sendo de exclusiva responsabilidade do interessado o seu acompanhamento.

ANEXO I

Quadro de Quantitativos e Especificações Mínimas dos Itens e Valores Máximos Estimados:

Item	Material/Serviço	Unid. medida	Qtd licitada	Valor unitário (R\$)	Valor total (R\$)

1	46395 - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO EM SAÚDE PARA USUÁRIOS DO SUS	Hab	15.948.984	1,81	28.867.661,04
2	46396 - TELEATENDIMENTO ELETIVO EM SAÚDE MENTAL COM PSICOTERAPIA PARA PACIENTES COM 15 ANOS OU MAIS	Serviço	9.600	66,67	640.032,00
TOTAL GLOBAL					29.507.693,04

Observação: As descrições do objeto devem ser observadas em conjunto com as descrições técnicas estabelecidas no Anexo IV - Termo de Referência.

ANEXO II
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

À
Secretaria de Administração e Planejamento

Itens	Descrição	Quantidade	Unidade	Valor Unitário	Valor Total

Preço total em R\$ por extenso:

Validade da Proposta:
Garantia (se for o caso):

Dados do proponente:
Razão Social:
Endereço:
Município:
Estado:
CEP:
CNPJ:
Fone:
E-mail:
Banco:
Agência bancária:
Conta:

Dados do Representante Legal da Empresa para assinatura do Contrato:
Nome:
CPF:
Cargo/Função:

Declaramos que temos amplo conhecimento e aceitamos todas as condições estabelecidas no edital do Pregão Eletrônico e seus anexos.

Local e Data:
Nome, cargo e assinatura

ANEXO III
MINUTA DO CONTRATO
TERMO DE CONTRATO Nº XXX/2025

Termo de Contrato que entre si celebram o MUNICÍPIO DE JOINVILLE - Secretaria da Saúde, inscrito no C.N.P.J. nº 83.169.623/0001-10, Fundo Municipal de Saúde de Joinville, inscrito no C.N.P.J. nº 08.184.821/0001-37, ora em diante denominado CONTRATANTE, neste ato representado pelo Secretário xxxxxxx, Sr. xxxxxx, e a empresa xxxxxx, inscrita no C.N.P.J. nº. xx.xxx.xxx/xxxx-xx, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. xxxxxx, CPF nº xxx.xxx.xxx-xx, firmam o presente contrato, oriundo da licitação na modalidade Pregão Eletrônico nº 101/2026, pelo qual se obriga a executar os serviços do objeto deste Contrato, na forma e condições estabelecidas no edital de licitação e nas cláusulas seguintes, a ser regido pela Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, Decreto Municipal nº 28.024, de 09 de dezembro de 2016, Decreto Municipal nº 56.185, de 18 de agosto de 2023, Decreto Municipal nº 56.224, de 24 de agosto de 2023, Decreto Municipal nº 64.109, de 18 de dezembro de 2024 e alterações posteriores e demais normas legais federais, estaduais e municipais vigentes.

CLÁUSULA PRIMEIRA - Objeto do Contrato

1.1 - Este contrato tem por objeto a Contratação de Serviço de teleatendimento em saúde para usuários do SUS, conforme descrição abaixo:

CLÁUSULA SEGUNDA - Regime de Execução

2.1 - A execução do presente Contrato será pelo regime de execução indireta de empreitada por preço unitário.
2.2 - Fica vinculado este termo contratual as condições do Edital e seus anexos do processo licitatório **Pregão Eletrônico nº 101/2026** e à proposta da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA TERCEIRA - Preço

3.1 - O valor deste Contrato para efeitos financeiros, fiscais e orçamentários é de R\$ xx,xx (xxxxxx reais).
3.2 - Os preços inicialmente contratados somente poderão ser reajustados após o prazo de um ano, contado da data base do orçamento estimado, qual seja, 31/10/2025.
3.3 - Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação do IPCA - Índice de Preço ao Consumidor Amplo, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
3.4 - Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

CLÁUSULA QUARTA - Condições de Pagamento

4.1 - O pagamento será efetivado de acordo com a(s) proposta(s) de preços apresentada(s) pelo(s) vencedor(s) da licitação, observado o que consta neste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à forma e condições de pagamento.

4.1.1 - O **CONTRATANTE** responsabilizar-se-á pelo pagamento resultantes de modificações contratuais sempre que devidamente autorizados pela Secretaria Gestora do Contrato, observados os limites do art. 125 da Lei nº 14.133/21.

4.1.2 - O pagamento será conforme as medições realizadas de acordo com os prazos/cronograma propostos, das especificações do Termo de Referência.

4.2 - O pagamento será efetivado mediante apresentação da nota fiscal/fatura que deverá ser emitida em nome do **CONTRATANTE**, da qual deverá constar o número desta licitação, empenho e das negativas fiscais regularizadas (Federal (conjunta com a contribuição previdenciária), Estadual, Municipal, FGTS e a Certidão de Negativa de Débitos Trabalhistas), conforme Lei nº 12.440, de 07 de julho de 2011.

4.3 - As retenções tributárias serão aplicadas de acordo com as legislações federais, estaduais e municipais vigentes.

4.4 - O pagamento será efetuado em até 45 (quarenta e cinco) dias após a certificação da Nota Fiscal, de acordo com o Processo SEI de Gestão-Certificação de Documento Fiscal.

4.5 - Em caso de atraso dos pagamentos por culpa exclusiva da Administração, será aplicado como índice de atualização monetária o IPCA - Índice de Preços ao Consumidor Amplo.

CLÁUSULA QUINTA - Prazo e Forma de Execução do Objeto

5.1 - O **prazo de vigência contratual** será de 26 (vinte e seis) meses, contados a partir da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado nos termos dos artigos 106 e 107, da Lei nº 14.133/21.

5.2 - O **prazo da execução dos serviços** será de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data da última assinatura eletrônica do representante legal da empresa na ordem de serviço, salvo em casos em que seja estabelecido no próprio documento data para o início dos serviços, podendo ser prorrogado nos termos dos artigos 106 e 107, da Lei nº 14.133/21.

5.2.1 - Os serviços serão executados conforme disposto no Termo de Referência - Anexo IV do Edital.

5.3 - Na hipótese de eventual prorrogação dos contratos decorrentes do presente certame, hipótese prevista nos itens 5.1 e 5.2 deste edital, o valor da contratação será renovado, bem como os quantitativos licitados.

5.4 - A ordem de serviço eletrônica será expedida pela Secretaria Gestora do Contrato, no prazo máximo de até 60 (sessenta) dias contados a partir da data da assinatura do contrato, nos termos do artigo 172 da Instrução Normativa nº 03/2024 da Secretaria de Administração e Planejamento, aprovada pelo Decreto Municipal nº 64.109/2024.

5.5 - Para fins de contagem do prazo previsto na cláusula 5.1 será considerado como data de assinatura do contrato a data da última assinatura (dia/mês/ano) dos signatários referenciados no preâmbulo do referido instrumento.

CLÁUSULA SEXTA - Recursos para Atender as Despesas

6.1 - As despesas provenientes do objeto deste contrato correrão pela seguinte dotação orçamentária:

50 - 2 . 46002 . 10 . 122 . 2 . 2.3299 . 0 . 339000 - 102

256 - 2 . 46001 . 10 . 301 . 2 . 2.3286 . 0 . 339000 - 238

257 - 2 . 46001 . 10 . 301 . 2 . 2.3286 . 0 . 339000 - 267

308 - 2 . 46001 . 10 . 302 . 2 . 2.3287 . 0 . 339000 - 238

309 - 2 . 46001 . 10 . 302 . 2 . 2.3287 . 0 . 339000 - 267

CLÁUSULA SÉTIMA - Gestão do Contrato

7.1 - A gestão do contrato será realizada pela Secretaria da Saúde, sendo essa responsável pelo recebimento e fiscalização do objeto licitado, devendo ser observado o disposto no art. 117 da Lei nº 14.133/21.

7.2 - O ordenador da despesa será o Fundo Municipal de Saúde.

7.3 - O modelo de gestão do contrato será nos termos do disposto no Anexo IV - Termo de Referência

CLÁUSULA OITAVA - Direito de Fiscalização

8.1 - O **CONTRATANTE** exercerá ampla fiscalização do objeto contratado, o que em nenhuma hipótese eximirá a **CONTRATADA** das responsabilidades fixadas pelo Código Civil e pelo Código de Defesa do Consumidor.

8.2 - A fiscalização do **CONTRATANTE** transmitirá por escrito as instruções, ordens e reclamações, competindo-lhe a decisão nos casos de dúvidas que surgirem no decorrer da vigência contratual.

CLÁUSULA NONA - Responsabilidades do CONTRATANTE

9.1 - Cumprir e fazer cumprir as disposições deste contrato e anexos;

9.2 - Determinar, quando cabível, as modificações consideradas necessárias à execução do contrato e a tutelar o interesse público;

9.3 - Intervir na execução do objeto licitado nos casos previstos em lei e na forma deste contrato visando proteger o interesse público;

9.4 - Responder aos pedidos de reajuste e de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro em até 03 (três) meses, e em caso de repactuação o prazo para resposta será de até 01 (um) mês.

9.5 - Conferir, fiscalizar, vistoriar e aprovar o objeto contratado, conforme especificações técnicas contidas nos Anexos I e IV do Edital, observando o disposto na Instrução Normativa 03/2024 da Secretaria de Administração e Planejamento

CLÁUSULA DÉCIMA - Responsabilidades da CONTRATADA

10.1 - A **CONTRATADA** obriga-se a aceitar acréscimos ou supressões que o **CONTRATANTE** realizar, conforme disposto no artigo 125 da Lei 14.133/2021.

10.2 - Assumir integral responsabilidade pela execução dos serviços objeto contratual que vir a efetuar, estando sempre de acordo com o estabelecido nas normas deste contrato e do **Edital de Pregão Eletrônico nº 101/2026** e seus anexos;

10.3 - Assumir integral responsabilidade pelos danos decorrentes desta execução, inclusive perante terceiros;

10.4 - Deverá proceder as correções que se tornarem necessárias à execução do objeto contratado, executando-o de acordo com a fiscalização do **CONTRATANTE** e especificações técnicas, qualidade e quantidades, constantes nos Anexos I e IV do Edital;

10.5 - Comunicar ao **CONTRATANTE** toda e qualquer irregularidade encontrada para o cumprimento do contrato;

10.6 - Manter, até o cumprimento final de sua obrigação, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar imediatamente ao **CONTRATANTE** qualquer alteração;

10.7 - O contratado deverá, caso solicitado, apresentar comprovação do cumprimento da exigência de reserva de cargos previstas em Lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz;

10.8 - Cumprir todas as obrigações, especificações técnicas e condições de garantia dispostas no **Anexo IV - Termo de Referência** do Edital.

10.9 - A **CONTRATADA**, quando couber, deverá cumprir o disposto na Lei Municipal nº 8.772/19, que dispõe sobre a instituição do Programa de Integridade nas pessoas jurídicas que contratarem com a Administração Pública Municipal.

10.10 - A **CONTRATADA** deverá comunicar qualquer alteração à **CONTRATANTE**, especialmente quando se tratar de alteração de endereço, e-mail e telefone.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - Das Sanções

11.1 - As sanções que poderão ser aplicadas ao **CONTRATADO** são as previstas na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, neste Edital de Licitação e no respectivo Contrato, sem prejuízo do disposto na Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 e na Lei Municipal nº 8.983, de 06 de agosto de 2021.

11.2 - Sanções que poderão ser cominadas ao **CONTRATADO**, garantidos os direitos ao contraditório e à ampla defesa:

I) Advertência;

II) Multa, que será deduzida dos respectivos créditos, ou cobrados administrativamente ou judicialmente:

a) De até 5% sobre o valor total do contrato ou instrumento equivalente, diante do cometimento das condutas previstas nas alíneas "a", "d" e "e" do item 11.3;

b) 0,2% (zero vírgula dois por cento) do valor total do contrato ou instrumento equivalente por dia que exceder ao prazo para execução dos serviços, **até o limite de 10% (dez por cento);**

- c) De até 10% (dez por cento) em caso de **inexecução parcial** sobre o valor total do contrato ou instrumento equivalente, em percentual proporcional ao descumprimento e prejuízos sofridos pelo Município em decorrência do descumprimento, sem prejuízo da apuração e reparação do dano que a exceder;
- d) De até 15% (quinze por cento) nos casos de **inexecução contratual** total sobre o valor total do contrato ou instrumento equivalente, por parte do proponente vencedor, sem prejuízo da apuração e reparação do dano que a exceder;
- e) De até 30% (trinta por cento) sobre o valor total da proposta/contrato ou instrumento equivalente, diante do cometimento das condutas previstas nas alíneas "f", "g", "h", "i" e "j" do item 11.3;
- III) Impedimento de licitar e contratar**, com o Município de Joinville, Administração Direta e Indireta, e o descredenciamento do Cadastro de Fornecedor do Município de Joinville, pelo prazo de até 3 (três) anos, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais.
- IV) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar**, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.
- 11.3 - O CONTRATADO** será responsabilizado, pelo cometimento das seguintes infrações:
- a) dar causa à inexecução parcial do contrato;
- b) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) dar causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação, sem motivo justificado;
- e) descumprir as obrigações decorrentes do contrato.
- f) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para a contratação ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- g) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- h) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- i) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;
- j) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 11.3.1** - Considera-se a conduta prevista na alínea "b" do item 11.3 como sendo o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pela contratada.
- 11.3.2** - Considera-se a conduta da alínea "e" do item 11.3 como sendo o atraso que importe em consequências graves para o cumprimento das obrigações contratuais.
- 11.3.3** - Considera-se a conduta da alínea "g" do item 11.3 como sendo a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita ou que induza ou mantenha em erro agentes públicos da Prefeitura Municipal de Joinville, com exceção da conduta disposta no inciso "f" do item 11.3.
- 11.3.4** - Considera-se a conduta do inciso "h" do item 11.3 como sendo a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do contrato, sem prejuízo de outras que venham a ser verificadas no decorrer da execução contratual.
- 11.4** - As multas aplicáveis para o caso de praticar ato lesivo obedecerão ao regramento previsto na Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 e na Lei Municipal nº 8.983, de 06 de agosto de 2021 e na regulamentação vigente.
- 11.5** - As multas deverão ser pagas junto à Tesouraria da Secretaria de Fazenda do Município até o dia de pagamento que o **CONTRATADO** tiver direito, mediante o envio da guia para pagamento pela Unidade Gestora ao CONTRATADO, ou poderão ser cobradas judicialmente após 30 (trinta) dias da cientificação.
- 11.6** - Nas sanções previstas neste contrato ou instrumento equivalente, a Administração considerará, motivadamente, a natureza e a gravidade da infração cometida; as circunstâncias agravantes ou atenuantes; as peculiaridades do caso concreto; os danos que dela provierem para a Administração Pública; e a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle, graduando-as e podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas do **CONTRATADO**, nos termos do que dispõe o art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.
- 11.7** - As sanções aplicadas serão registradas no cadastro do **CONTRATADO** e, para fins de publicidade, no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.
- 11.8** - Nenhum pagamento será realizado ao **CONTRATADO** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de sanção ou inadimplência contratual.
- 11.9** - O montante de multas aplicadas ao **CONTRATADO** não poderá ultrapassar a 30% (trinta por cento) do valor global do contrato; caso aconteça o **CONTRATANTE** terá o direito de rescindir o contrato mediante notificação.
- 11.11** - A aplicação das sanções poderá ocorrer por intermédio de meios alternativos de prevenção e resolução de controvérsias, notadamente a conciliação, a mediação, o comitê de resolução de disputas e a arbitragem, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021, legislações municipais e normativas que regulamentem a matéria no âmbito do Município.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - Extinção Contratual

12.1 - A extinção do presente ocorrerá nas hipóteses previstas no art. 137 a 139 da Lei 14.133/2021, sem prejuízo de eventual penalidade aplicável, assegurado o contraditório e ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - Do Recebimento Provisório e Definitivo

13.1 - Os serviços serão recebidos, para efeito de verificação da conformidade com as especificações constantes no item 7 - Critérios de Medição e de pagamento, do Termo de Referência - Anexo IV.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - Legislação Aplicável

14.1 - Nos termos do previsto no artigo 92, inciso III, da Lei nº 14.133/2021, aplica-se ao presente contrato a presente legislação:

- a) Lei nº 14.133/21;
- b) Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- c) Código de Defesa do Consumidor;
- d) Código Civil;
- e) Código Penal;
- f) Código Processo Civil;
- g) Código Processo Penal;
- h) Legislação trabalhista e previdenciária;
- i) Estatuto da Criança e do Adolescente; e
- j) Demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - Foro

15.1 - Para dirimir questões decorrentes deste Contrato fica eleito o Foro da Comarca de Joinville, com renúncia expressa a qualquer outro.

15.2 - E, por estarem justas e acertadas, firmam as partes o presente instrumento, em meio eletrônico, através do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do **CONTRATANTE**.

ANEXO IV

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇO SEI Nº 28303199/2026 - SES.UAD.ACP

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO, INCLUÍDOS SUA NATUREZA, OS QUANTITATIVOS, O PRAZO DO CONTRATO E, SE FOR O CASO, A POSSIBILIDADE DE SUA PRORROGAÇÃO

1.1 - Objeto da Contratação: Serviço de teleatendimento em saúde para usuários do SUS.

1.2 - Especificações Técnicas:

LOTE	ITEM	CÓDIGO E-PÚBLICA	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE 12 MESES	QUANTIDADE 24 MESES
------	------	------------------	-----------	-------------------	---------------------	---------------------

1	1	46395	Serviço de teleatendimento em saúde para usuários do SUS	Habitantes	7.974.492 (664.541 habitantes x 12 meses)	15.948.984
	2	46396	Teleatendimento eletivo em Saúde Mental com psicoterapia para pacientes com 18 anos ou mais	Procedimento	4.800	9.600

1.2.1 - Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, na forma de operação continuada de prestação de serviço de telessaúde.

1.2.2 - O objeto desta contratação foi subdividido em 2 itens, sendo o item 1 o Pronto Atendimento Virtual e a Busca Ativa com Teleconsulta de Enfermagem e de Médico Generalista e o item 2 o Teleatendimento Eletivo em Psicologia:

1.2.2.1 - Pronto Atendimento Virtual: Consiste em teleconsultas de enfermagem e médica para situações de demanda espontânea, operando 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com estimativa de até 20 (vinte) mil atendimentos por mês.

1.2.2.2 - Busca Ativa com Teleconsulta de Enfermagem e de Médico Generalista: Voltada ao acompanhamento programado de usuários com necessidades específicas, como crianças, gestantes, mulheres no puerpério, pessoas com hipertensão ou diabetes, idosos e mulheres em atenção à saúde sexual e reprodutiva. Essa modalidade utiliza a teleconsulta como ferramenta de apoio à Atenção Primária à Saúde (APS) no monitoramento de situações específicas, com estimativa de até 10 (dez) mil atendimentos por mês.

1.2.2.3 - Teleatendimento Eletivo em Psicologia: Consiste no teleatendimento por psicólogo por meio de demanda programada e agendamento.

1.2.3 - O prazo de execução será de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável na forma do Art. 107 da Lei 14.133/2021, vez que a contratação está prevista no Plano Plurianual.

1.2.4 - O prazo de vigência contratual será de 26 (vinte e seis) meses de vigência, prorrogável na forma do Art. 107 da Lei 14.133/2021, vez que a contratação está prevista no Plano Plurianual.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 - Não foi elaborado Plano de Contratações Anual em 2025, no entanto, esta contratação está prevista no planejamento da Secretaria Municipal da Saúde (2026-2029), conforme SEI nº 25.0.163447-5, Diretrizes, Objetivos, Metas e Indicadores (DOMI) 2026-2029 (26011943).

2.2 - A contratação encontra amparo na revisão do PPA - Plano Plurianual 2026-2029 do Município de Joinville - Processo (25.0.109114-5 - anexo PPA 2026-2029 25429369), aprovado pela Resolução Nº 071-2025- CMS (26496533).

2.3 - Ação: 2.3286 - Custeio da atenção básica - FMS, Ação: 2.3287 - Custeio da Assistência Hospitalar e Ambulatorial - FMS, Ação: 2.3199 - Processos administrativos - SES (26561440).

2.4 - A contratação encontra amparo também na [LEI Nº 14.510, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2022](#) que Altera a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, para autorizar e disciplinar a prática da telessaúde em todo o território nacional.

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

3.1 - Conforme consta no Estudo Técnico Preliminar que compõe o presente processo de Requisição de Compras, a melhor solução encontrada de momento para atendimento ao interesse público envolvido é a contratação de *"Serviço de teleatendimento em saúde para usuários do SUS"*.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 - Sustentabilidade: Não se vislumbra impacto ambiental para a contratação. No entanto, caso cabível, a contratada deverá observar a destinação adequada dos resíduos decorrentes da contratação.

4.2 - Subcontratação:

4.2.1 - Poderá ser subcontratada a infraestrutura de data center.

4.2.2 - A subcontratação de outros serviços relacionados ao objeto será permitida mediante autorização da Administração.

4.3 - Garantia da Contratação: Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, considerando o objeto da contratação.

4.4 - Vistoria: Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

4.5 - Padrão de Qualidade e Desempenho:

Para a adequada satisfação da necessidade da Administração, devem ser atendidos os seguintes requisitos mínimos:

4.5.1 - As especificações previstas no presente documento.

4.5.2 - Cumprir com os prazos, horários e locais previstos no presente documento.

4.5.3 - Cumprir com as obrigações dispostas no presente documento.

4.5.4 - Cumprir com a documentação, quando cabível, dispostas no presente documento.

4.6 - Relatórios, Metas e Indicadores:

4.6.1 - Acesso aos Dados para Integração com Sistemas de BI: A solução a ser contratada deverá permitir o acesso à sua base de dados para integração com ferramentas de Business Intelligence (BI), com o objetivo de possibilitar a extração, análise e visualização de informações estratégicas pela equipe da contratante. Esse acesso poderá ocorrer por meio de conectores homologados com ferramentas de BI (como Power BI, Tableau, Qlik, entre outras), permitindo que a ferramenta consuma os dados diretamente do banco da solução ou API desenvolvida pela contratada, que disponibilize os dados em formato estruturado (preferencialmente JSON ou XML), com autenticação segura.

4.6.2 - Especificação dos Dados a Serem Disponibilizados: A definição exata dos campos e estruturas a serem fornecidos pela API ou conectores será realizada em conjunto com a equipe técnica da contratante durante a fase de implantação do sistema. Contudo, para fins de planejamento e dimensionamento da solução, seguem abaixo os campos mínimos previstos, que deverão estar disponíveis:

4.6.2.1 - Dados dos Atendimentos: identificador único do atendimento; data e hora de início; data e hora de término; duração total do atendimento; nome e identificador do profissional responsável; tipo de atendimento (presencial, remoto, telefone, etc.); canal utilizado; status atual (em andamento, concluído, cancelado, etc.); classificação do atendimento (urgente, rotineiro, etc.); encaminhamento (sim/não); unidade/localidade onde ocorreu o atendimento; observações ou anotações (quando aplicável).

4.6.2.2 - Dados do Usuário/Solicitante (quando aplicável): identificador único; nome (parcial ou anonimizado, conforme política de dados da contratante); faixa etária; sexo; localidade de origem.

4.6.2.3 - Dados dos Profissionais de Atendimento: identificador único; nome; especialidade; carga horária; localidade de atendimento.

4.6.2.4 - Dados Complementares: data de criação do registro; data da última atualização; usuário responsável pela última alteração

4.6.3 - Todos os dados disponibilizados deverão estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709/2018) e serão acessados apenas por usuários devidamente autorizados, mediante autenticação.

4.6.4 - A contratante se reserva o direito de solicitar a inclusão de novos campos ou ajustes na estrutura dos dados, desde que tecnicamente viáveis e compatíveis com a solução ofertada

4.6.6 - A contratada deverá disponibilizar painéis digitais (dashboards) para acompanhamento dos atendimentos em tempo real e indicadores, por meio de ambiente web responsivo e seguro, acessível via navegador acessível por navegadores modernos (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge), mediante autenticação com login e senha individualizados para os usuários indicados pela contratante. Alternativamente, os dashboards poderão ser integrados ao sistema de BI da contratante, desde que mantenham a atualização em tempo real e os indicadores exigidos.

4.6.6.1 - A contratada será responsável por disponibilizar dados detalhados dos atendimentos. Tais informações incluem o número total de atendimentos, o tempo médio da duração dos atendimentos por profissional, o tempo médio de espera, o status de cada atendimento, além do número de encaminhamentos para o formato presencial. Outros indicadores poderão ser definidos pela contratante.

4.7 - Equipe Mínima:

A CONTRATADA deverá dispor de equipe profissional mínima nos seguintes termos:

4.7.1 - Enfermeiro Responsável Técnico devidamente regular e inscrito no Conselho Regional de Enfermagem.

4.7.2 - Médico Responsável Técnico devidamente regular e inscrito no Conselho Regional de Medicina.

4.7.3 - Equipe de desenvolvimento para parametrização dos algoritmos, fluxos e alterações pertinentes.

4.7.4 - Para o Pronto Atendimento Virtual:

4.7.4.1 Enfermeiros devidamente ativos no Conselho Regional de Enfermagem (da região a qual esteja lotado) em número suficiente para atendimento em até 30 (trinta) segundos a partir do encaminhamento para teleconsulta.

4.7.4.2 - Médicos devidamente ativos no Conselho Regional de Medicina (da região a qual esteja lotado) em número suficiente para atendimento em até 30 (trinta) minutos, salvo nas chamadas a partir de equipamentos de Unidades de Saúde da contratante, cujo tempo será de até 5 (cinco) minutos, contado a partir da solicitação.

4.7.5 - Para a Busca Ativa com Teleconsulta de Enfermagem e de Médico Generalista:

4.7.5.1 - Enfermeiros devidamente ativos no Conselho Regional de Enfermagem (da região a qual esteja lotado) para atendimento agendado em até 14 (quatorze) dias corridos do agendamento.

4.7.5.2 - Médicos devidamente ativos no Conselho Regional de Medicina (da região a qual esteja lotado) para atendimento agendado em até 14 (quatorze) dias corridos do agendamento.

4.7.6 - Para o Teleatendimento Eletivo em Psicologia:

4.7.6.1 - Psicólogo devidamente ativo no Conselho Regional de Psicologia (da região a qual esteja lotado) para atendimento agendado em até 7 (sete) dias úteis tanto para a primeira sessão como para as sessões subsequentes. Após a conclusão do número de sessões autorizadas pela contratante, a contratada deverá realizar contrarreferência por meio do sistema do Município.

4.7.7 - Para efeitos da composição da equipe, consideram-se profissionais da contratada os membros do seu corpo clínico, os profissionais que tenham vínculo de emprego com a contratada, os profissionais autônomos que, eventual ou constantemente, prestam serviços à contratada, se por esta são autorizados.

4.7.8 - Equipara-se ao profissional autônomo a empresa, a cooperativa, o grupo, a sociedade ou o conglomerado de profissionais que exerçam atividades na área da saúde.

4.7.9 - A contratada deverá disponibilizar mensalmente a escala de profissionais à contratante.

4.8 - Treinamento:

4.8.1 - Está incluso na implantação o custo e operacionalização de treinamento da gestão e da rede assistencial diretamente envolvida na operação a ser designada pela contratante.

4.8.2 - O treinamento da rede assistencial deverá contemplar os seguintes itens: utilização da ferramenta em Unidades de Saúde; cadastro de usuário (Unidade de Saúde); solicitação de suporte técnico.

4.8.2.1 - O treinamento deverá contemplar até 20 servidores designados pela CONTRATANTE.

4.8.2.2 - Adicionado ao treinamento, deverá ser disponibilizado manual de utilização da plataforma em língua portuguesa (Brasil), em formato digital.

4.8.3 - O treinamento para gestores deverá contemplar os seguintes itens: utilização do painel de indicadores; solicitação de suporte técnico.

4.8.3.1 - O treinamento para gestores deverá contemplar os seguintes itens: utilização do painel de indicadores; solicitação de suporte técnico.

4.8.3.2 - O treinamento deverá contemplar até 20 gestores designados pela CONTRATANTE.

4.8.4 - A metodologia, quantidade de horas e profissionais a serem capacitados será acordado entre as partes.

4.8.5 - Todos os profissionais da contratada deverão ter treinamento voltado para teleatendimento, incluindo respeito aos direitos do usuário, confidencialidade, técnicas de comunicação, conversação e entrevista, fluxos e protocolos da contratante.

4.8.6 - Todos os médicos e enfermeiros da contratada deverão ter treinamento em medicina baseada em evidências, método clínico centrado na pessoa e prevenção quaternária e uso adequado das recomendações e orientações dos protocolos de atendimento, quando aplicável.

4.8.7 - Todas as despesas com cursos, treinamentos, serão de responsabilidade da contratada.

4.8.8 - A qualquer momento, poderá ser solicitado à contratada a comprovação de treinamento da equipe.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1 - Cronograma:

5.1.1 - Fase de Implantação:

5.1.1.1 - A implantação deverá contemplar todos os custos oriundos da parametrização e dos processos de integração dos sistemas, quando for o caso, que correrão exclusivamente por conta da contratada.

5.1.1.1.1 - Poderão ser solicitadas parametrizações adicionais durante a execução do Contrato, as quais deverão ser implementadas pela contratada sem qualquer custo adicional.

5.1.1.1.2 - Entende-se por parametrizações a atualização de conteúdos da plataforma, do aplicativo, bem como a elaboração ou o ajuste de algoritmos e fluxos.

5.1.1.2 - A contratada deverá apoiar a contratante na implantação de protocolos e fluxos para operacionalização do novo serviço, respeitando os prazos previstos neste documento.

5.1.1.3 - A contratada deverá iniciar a prestação de serviços, em todos os seus termos, em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura da ordem de serviço e disponibilização de acesso ao sistema da contratante.

5.1.1.4 - Havendo impedimento para o cumprimento do prazo estipulado para início da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá protocolar o pedido de prorrogação no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede o prazo limite previamente estipulado pela CONTRATANTE. Deverá ser fornecida justificativa plausível, quanto à necessidade da prorrogação, documentação comprobatória que relate e justifique a ocorrência que ensejará o descumprimento de prazo e solicitação e indicação de novo prazo a ser cumprido, limitando-se a 30 dias corridos da solicitação. A justificativa será avaliada pela Comissão de Fiscalização, que acatará ou não a solicitação.

5.1.1.5 - Será designada uma Comissão de Implantação composta por membros da contratante e contratada.

5.1.1.6 - Os representantes da contratada deverão atuar remota e presencialmente, preferencialmente, visando garantir a implantação dos serviços no prazo estabelecido.

5.1.1.7 - O cronograma de cumprimento das etapas se dará conforme a seguir: Formalização do Contrato; Emissão da Ordem de Serviço; Designação da Comissão de Implantação; Validação dos Protocolos e Algoritmos e Parametrizações; Execução do Piloto e Ajustes; Treinamentos; Execução (início dos serviços e monitoramento).

5.1.2 - Fase de Execução:

5.1.2.1 - Trata-se da execução do Contrato, em todos os seus termos, conforme descrito neste documento.

5.1.2.2 - Está incluso na fase de execução o custo de treinamento previsto.

5.1.2.3 - Se a contratante constatar que os serviços não correspondem ao exigido neste documento, ou estão em quantidade diversa da solicitada, a contratada terá o prazo de 2 (dois) dias úteis, depois de notificada pela contratante, para adequação visando ao atendimento total das especificações do Contrato, sem prejuízo da incidência das sanções previstas na contratação, no Edital, na Lei n° 14.133/2021 e alterações posteriores e no Código de Defesa do Consumidor (Lei n° 8.078/90).

5.2 - Frequência e Periodicidade: O objeto será entregue diariamente, conforme especificações deste documento.

5.3 - Ferramentas Tecnológicas e Infraestrutura:

5.3.1 - A contratada deverá fornecer como tecnologia, sítio eletrônico, o qual hospeda a aplicação no formato web responsivo com plataforma white label (modelo onde a contratada produz um produto ou serviço e permite que seja utilizado sob a marca da contratante, sem que a marca original seja divulgada, ou seja, a contratada deverá utilizar a logomarca e especificações da contratante).

5.3.2 - Tanto sítio eletrônico quanto aplicação devem ser acessíveis via link, por meio de computador, celular (smartphones), tablet. O acesso também deverá ser possível a partir de botão de ação do aplicativo da contratante (Joinville Fácil ou outro que venha a substituir, hub de serviços ou sistema de portal de acessos da contratante) utilizando a validação do usuário já realizada no aplicativo Joinville Fácil ou portal da contratante e não devendo existir nenhum outro aplicativo, ou qualquer outro software adicional.

5.3.3 - Tanto sítio eletrônico quanto aplicação deverão apresentar compatibilidade com os sistemas operacionais mais prevalentes do mercado (Android, iOS, Windows), garantindo acesso a pelo menos 95% (noventa e cinco por cento) da base instalada de dispositivos móveis, segundo <https://gs.statcounter.com/os-market-share/mobile/worldwide>

5.3.4 - Tanto sítio eletrônico quanto aplicação deverão apresentar compatibilidade com os navegadores desktop mais prevalentes do mercado (Chrome, Firefox e Edge - nas versões atuais), garantindo acesso a pelo menos 95% (noventa e cinco por cento) da base instalada, segundo <http://gs.statcounter.com/browser-market-share/desktop/worldwide>

5.3.5 - Sítio Eletrônico:

5.3.5.1 - A contratada deverá desenvolver e hospedar sítio eletrônico internet (site de internet) que divulgará serviços (horários e disponibilidade de serviços, conforme carta de serviços no site da Prefeitura Municipal de Joinville) e permitirá o acesso aos serviços, sem a necessidade de instalação de qualquer software, definidos neste documento ou, a critério da contratante, disponibilizar os links para que estes possam ser adicionados à carta de serviços disponível no site da Prefeitura.

5.3.5.1.1 - O sítio eletrônico deverá ter seu conteúdo e layout aprovados pela Secretaria da Saúde e Secretaria de Comunicação, bem como qualquer outro material de comunicação.

5.3.5.2 - A contratada deverá manter o site permanentemente atualizado, garantindo a acessibilidade dos canais ali suportados.

5.3.5.3 - Todas as atualizações do site deverão ser comunicadas e aprovadas previamente pela contratante.

5.3.5.4 - A contratada terá até 2 (dois) dias úteis para atualizar as informações de serviços de saúde no site, conforme solicitado pela contratante.

5.3.5.5 - Todos os encargos decorrentes da manutenção e atualização deste canal deverão correr por conta da contratada.

5.3.5.6 - Todo o conteúdo de oferta de serviços disponibilizado no sítio eletrônico deverá ser validado pela contratante.

5.3.6 - Aplicação Web Responsiva:

5.3.6.1 - A contratada deverá utilizar aplicação web responsiva para atendimento ao usuário via chat e videochamada. A aplicação deverá divulgar serviços (horários e disponibilidade a exemplo das cartas de serviços publicadas no site da Prefeitura Municipal de Joinville) e informações em saúde (informativos e vídeos sobre prevenção e promoção de saúde, e sobre patologias mais prevalentes).

5.3.6.2 - A aplicação deverá possibilitar o acesso aos serviços definidos neste documento e a contratada deverá manter a aplicação atualizada, garantindo a acessibilidade. Todos os encargos decorrentes da manutenção e atualização deste canal deverão correr por conta da contratada.

5.3.6.3 - Todo o conteúdo de oferta deste canal deverá ser validado pela contratante.

5.3.6.4 - A aplicação da contratada deverá possibilitar a integração com o Sistema Gerenciador de Informações em Saúde (SIGS) atualmente em uso da contratante, ou outro que venha a substituir, sem qualquer custo adicional. Exemplo: integração com o Registro de Atendimento Clínico (RAC) da Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS) do Ministério da Saúde.

5.3.7 - Plataforma de Gestão:

5.3.7.1 - Plataforma para gestão do serviço de atendimento que permita a geração de informações e estatísticas dos atendimentos e serviços.

5.3.7.2 - Disponibilidade de um conjunto de algoritmos pré-clínicos e clínicos que contemplem os principais sinais e sintomas geradores de demandas de saúde, para que um enfermeiro teleatendente realize o acolhimento pré-clínico e encaminhe para o fluxo de conduta adequado para a continuidade do atendimento, nos critérios deste documento completamente integrados à plataforma com capacidade de registro automático das informações prestadas pelo usuário e atendentes.

5.3.8 - Características da Plataforma:

5.3.8.1 - O sistema para atendimento deverá possibilitar a busca facilitada dos algoritmos referentes a cada sintoma ou condição, utilizando, além da nomenclatura clínica usual, sinônimos que direcionam para o mesmo algoritmo, com pesquisa em todo o campo ou parte dele.

5.3.8.2 - O sistema deverá possibilitar a avaliação de um sintoma isoladamente, ou associação de vários sintomas vinculados a uma única pergunta, que determinarão a próxima ação, que pode ser um questionamento ao usuário, encaminhamento ou orientação.

5.3.8.3 - O sistema deverá incluir plataforma online de acesso web, seguro e regulado que permita a geração de relatórios, monitoramento em tempo real dos serviços e dos fluxos de continuidade/direcionamento dos atendimentos. Os níveis de acesso deverão ser por perfis/papéis pré-determinados pela contratante.

5.3.8.4 - O sistema deverá permitir o controle do histórico de interações de cada usuário, contemplando o desfecho.

5.3.8.5 - O sistema deverá disponibilizar, como ponto de informação no processo de triagem, dados do histórico de teleatendimento, atestados e histórico clínico do paciente, incluindo comorbidades, alergias e medicações. Essa funcionalidade visa garantir maior eficiência e segurança na tomada de decisões clínicas.

5.3.8.6 - O sistema deverá permitir a apresentação de resumo das informações do usuário com as principais informações (nome [nome social quando existente], sexo, idade, código de identificação, etc.) que devem ser complementadas pelo enfermeiro durante o atendimento, caso necessário, sempre à vista do operador, facilitando a comunicação e provendo um atendimento mais humano para o beneficiário.

5.3.8.7 - O sistema deverá manter o registro de todas as interações de textos, exceto o teleatendimento em saúde mental, com disponibilidade durante a vigência do Contrato. Para acesso às informações, a plataforma deverá dispor de um mecanismo de busca que localize os atendimentos por data, identificação do usuário, demanda, condição ou qualquer outro elemento registrado do atendimento.

5.3.8.8 - Na hipótese de necessidade ou solicitação de agendamento para consulta presencial, com o objetivo de permitir uma anamnese mais detalhada do paciente, seja por profissional de enfermagem ou médico, os operadores deverão, por meio da utilização direta do SIGS ou por do dos sistemas operacionalizados pela contratada utilizando de integração, consultar a disponibilidade de agendas das unidades de saúde, de acordo com os critérios estabelecidos pela contratante. Após a confirmação do agendamento, o registro correspondente deverá ser efetuado no SIGS, com a devida reserva da vaga utilizada.

5.3.8.9 - A contratante fornecerá os acessos necessários, conforme o perfil de cada usuário, caso a contratada utilize diretamente o sistema SIGS da contratante.

5.3.8.10 - Todos os encargos decorrentes da manutenção e atualização da plataforma deverão correr por conta da contratada.

5.3.8.11 - A plataforma deverá disponibilizar todos os indicadores previstos neste documento, com possibilidade de exportação dos dados de modo planejado, sintético e analítico.

5.3.8.11.1 - A contratada deverá encaminhar, junto ao relatório de indicadores, arquivo em formato planilhado extraído de sua base de dados, contendo o mesmo conteúdo apresentado no relatório, a fim de possibilitar análises e verificações estatísticas por parte da contratante. O arquivo deverá ser entregue preferencialmente nos formatos .ODS (LibreOffice) ou .CSV (Comma-Separated Values), com estrutura tabular clara, campos nomeados, e, quando necessário, dicionário de dados para facilitar a interpretação.

5.3.8.11.2 - A contratada deverá encaminhar relatório dos indicadores previstos neste documento, ao final de cada competência mensal e também no fechamento do ano de competência. O relatório analítico deverá ser entregue em formato PDF, devidamente identificado e assinado eletronicamente pelo Responsável Técnico.

5.3.8.11.3 - A contratada deverá, no prazo de até 90 (noventa) dias corridos após o encerramento do Contrato, encaminhar à contratante um relatório final consolidado dos indicadores previstos neste documento, abrangendo todo o período da prestação dos serviços, contendo relatório analítico em formato PDF e base de dados correspondente em formato .ODS ou .CSV.

5.3.8.11.4 - Os formatos descritos visam garantir a compatibilidade com os sistemas da contratante, bem como a integridade e reusabilidade dos dados. A contratante poderá, caso necessário, solicitar formatos adicionais ou complementares, desde que tecnicamente viáveis e acordados entre as partes.

5.3.9 - Infraestrutura:

5.3.9.1 - A infraestrutura de data center deverá ser mantida ou contratada pela contratada.

5.3.9.2 - A solução deverá ser hospedada em data center situado em território brasileiro, mantido ou contratado pela contratada, a fim de minimizar a latência e atender aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

5.3.9.3 - A solução deverá dispor de redundância geográfica de data centers, ambos localizados no Brasil, evitando ponto único de falha e assegurando a continuidade operacional com disponibilidade mínima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento).

5.3.9.4 - Os servidores utilizados deverão apresentar desempenho compatível com a demanda do ambiente da Prefeitura Municipal de Joinville, mesmo em seu cenário mais crítico, incluindo requisitos adequados de memória, processador, armazenamento, velocidade de barramento e taxa de transmissão de dados. Eventuais ampliações ou atualizações necessárias de recursos deverão ser integralmente absorvidas pela contratada, sem gerar custos adicionais ao Município.

5.3.9.5 - A contratada deverá disponibilizar de uma equipe de gerenciamento, monitoração e resposta a incidentes de segurança 24 (vinte quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana para tratar possíveis eventos.

5.3.9.6 - A contratada deverá garantir a segurança dos dados e a privacidade dos cidadãos, aderindo a regulamentos de proteção de dados e garantindo que apenas pessoal autorizado possa acessar as informações.

5.3.9.7 - Todo o procedimento de instalação, configuração e atualização do sistema será executado pela equipe técnica da contratada.

5.3.9.8 - A solução deverá utilizar preferencialmente Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBD) gratuitos, tais como MySQL, PostgreSQL, MariaDB ou MongoDB.

5.3.9.9 - Caso a solução utilize um SGBD com licenciamento pago, todos os custos associados ao licenciamento deverão ser de responsabilidade exclusiva da contratada, não gerando custos adicionais para a contratante.

5.3.10 - A contratada deverá fornecer toda a documentação técnica necessária para a liberação de IPs, DNS e portas, garantindo o pleno funcionamento da solução no ambiente corporativo da contratante.

5.3.10 - Integração:

5.3.10.1 - A contratada obrigatoriamente, deverá registrar todas as informações de eventos e atendimentos no sistema SIGS da contratante.

5.3.10.2 - No caso de impossibilidade ou de dificuldades de integração a contratada, deverá obrigatoriamente, utilizar diretamente, o sistema SIGS da contratante, para o atendimento e registro de todas as ações pertinentes a atualização do prontuário do paciente, incluindo receituários, e documentos de saúde, conforme definição da contratante.

5.3.10.3 - Em caso de viabilidade de integração e, até a conclusão do processo de integração, a contratada deverá obrigatoriamente, utilizar o sistema da contratante, garantindo as informações necessárias descritas neste documento.

5.3.10.4 - A contratante realizará o cadastro de todos os profissionais, aptos e devidamente registrados, conforme listagem fornecida pela contratada e verificada junto ao CNES, para a realização do serviço, junto ao seu fornecedor do SIGS, liberando as permissões de acessos necessários à utilização da aplicação baseada nos perfis já em uso, com a condição de prestador de serviço, incluindo a parametrização de unidade prestadora do serviço no SIGS, e dados de cadastro de estabelecimento de saúde, tal cadastro é em si, de suma importância e também será necessários para os fins de integração de dados com SIGS, já que será utilizado para a contabilização da produção de atendimento junto ao Ministério da Saúde.

5.3.10.5 - Para fins e em caso de integração, a comunicação deverá ocorrer via web services e/ou API, online e on time.

5.3.10.5.1 - Para fins e em caso de integração, todos os atendimentos e agendamentos realizados pela contratada deverão ser migrados para o SIGS da contratante, ou diretamente para a RNDS RAC, via integração online e on time.

5.3.10.5.1.1 - A contratante intermediará, junto ao seu fornecedor do SIGS, a permissão de acessos necessários à integração (API/web services) com SIGS, através de tokens de acesso e ou autorização para cada necessidade.

5.3.10.5.1.2 - A contratante intermediará, junto ao Ministério da Saúde, a permissão de acessos, em homologação, e em produção, necessários à integração (API/web services) com a RNDS RAC, através de tokens de acesso e ou autorização para cada necessidade, conforme regras estabelecidas nos [Guias de integração da RA](#), bem como em [Portaria nº 234, de 18 de julho de 2022](#) e outras que vierem a substituir ou complementar.

5.3.10.6 - A critério das partes, e após a devida homologação pela contratante, a contratada poderá utilizar seu sistema integrado ao da contratante ou diretamente na RNDS RAC. As despesas de implementação e homologação destas integrações, serão de exclusiva responsabilidade da contratada.

5.3.10.7 - Os sistemas operacionalizados pela contratada deverão, após a obtenção da identificação primária, possibilitar a leitura dos dados dos cadastros de pacientes/usuários da contratante por meio de web services ou API. Essa integração deverá permitir tanto o recebimento dos dados de identificação do usuário em atendimento quanto a limitação do uso do serviço de atendimento remoto em saúde à população efetivamente coberta.

5.3.10.7.1 - Para fins de integração, os sistemas operacionalizados pela contratada deverão importar os dados de cadastro e do prontuário eletrônico diretamente do SIGS da contratante ou da RNDS RAC (Rede Nacional de Dados em Saúde - Registro de Atendimento Clínico), via autenticação como chave de identificação. Essa integração deverá permitir o recebimento da identificação do usuário e do prontuário eletrônico (incluindo histórico e eventos relacionados) e, após o atendimento, o reenvio das informações ao SIGS ou à RNDS RAC, atualizando prontuário, eventos, receituários e demais documentos de saúde, conforme definido pela contratante. Para usuários não cadastrados, os sistemas operacionalizados pela contratada deverão realizar o cadastro inicial a partir da identificação primária via autenticação, coletar os dados junto ao usuário, registrar todo o atendimento e eventos associados ao prontuário e, em seguida, integrá-los ao SIGS ou à RNDS RAC.

5.3.11 - Segurança:

5.3.11.1 - A solução deverá ser compatível com o domínio da contratante, não obrigando a criação de quaisquer artifícios de rede alheios ao ambiente implementado e funcional.

5.3.11.2 - A solução web deverá garantir a segurança contra possíveis ataques e métodos de violação de programas de informática que comprometam os dados e a disponibilidade da solução e utilizar protocolo HTTPS.

5.3.11.3 - A solução deverá implementar no mínimo as seguintes configurações de segurança: TLS 1.2 ou maior; proteção contra SQL Injection; proteção contra Cross-Site Scripting (XSS); cookies seguros.

5.3.11.4 - A solução poderá ser operada a partir de estações de trabalho locais e remotas conectadas à rede corporativa do contratante, sem restrições de desempenho ou tempo de resposta, excetuando-se restrições advindas do ambiente disponibilizado pelo contratante.

5.3.11.5 - A solução deverá manter a escalabilidade e performance para tratar o volume de dados e usuários, bem como o crescimento da base de dados e de usuários.

5.3.11.6 - A contratada deverá fornecer, sem ônus, documentos definindo o plano de backup para aplicação.

5.3.11.7 - Os recursos da aplicação que serão salvos em backup, com suas características e tempo de retenção.

5.3.11.8 - Os processos de recuperação de ambiente em casos de desastre, fazendo uso correto das informações salvas em backup.

5.3.11.9 - Quaisquer sequências de restauração de dados, serviços ou outros, e demais dependências para o correto restabelecimento do ambiente funcional.

5.3.11.10 - Itens críticos à funcionalidade e disponibilidade da solução que devem ser monitorados ativamente, com seus períodos de verificação.

5.3.11.11 - A contratada deverá implementar ações de manutenção que sejam essenciais ao correto funcionamento e desempenho da solução, como compactação de arquivos, reconstrução de índices de banco de dados e demais itens específicos ao seu ambiente.

5.3.12 - Administração:

5.3.12.1 - A solução deverá possibilitar o gerenciamento das permissões de acesso dos usuários às funcionalidades disponíveis.

5.3.12.2 - O gerenciamento destas permissões deverá ocorrer por usuário e por grupo de usuários, que poderão ter permissões diferenciadas, adequadas à estrutura organizacional da Administração. O acesso deverá permitir que a qualquer momento o usuário possa recuperar sua senha por e-mail.

5.3.12.3 - A solução deverá permitir que um mesmo usuário pertença a mais de um grupo de usuários.

5.3.12.4 - O permissionamento deverá ocorrer de forma a limitar ou autorizar o usuário e o grupo de usuários à leitura e/ou inclusão e/ou alteração e/ou exclusão de registros, por funcionalidade e por entidade da Administração Municipal.

5.3.12.5 - A solução deverá possuir um perfil de usuário administrador, concedido à contratante, que fará a Administração global da ferramenta.

5.3.12.6 - A solução deverá possuir perfis gerenciadores de controle de acessos por entidade, respeitando-se a autonomia administrativa dos poderes.

5.3.12.7 - As rotinas de segurança da solução deverão permitir o acesso dos usuários somente ao conjunto de objetos do sistema (telas, transações, áreas de negócios, etc.), de acordo com as permissões de acesso.

5.3.12.8 - A solução deverá possibilitar que as alterações feitas nas permissões de acesso de um perfil sejam automaticamente refletidas nos grupos e/ou usuários a ele vinculados.

5.3.12.9 - A solução deverá permitir a rastreabilidade de operações para auditoria, de modo a garantir a estruturação de um histórico de alterações, que permita consultar as operações realizadas pelos diversos usuários, informando, no mínimo, quem realizou a operação, o que foi realizado durante a operação, quando (data, hora, minuto e segundo) e onde (endereço lógico) foi realizada a operação.

5.3.12.10 - As operações a serem registradas na auditoria do sistema deverão ser definidas e parametrizadas de acordo com as solicitações da contratante.

5.3.12.11 - A solução deverá possibilitar a retenção de dados dada a sua utilização para auditoria, com prazo a ser definido pela contratante.

5.3.12.12 - A solução deverá registrar e permitir a consulta dos acessos e das tentativas de acesso à solução (login).

5.3.12.13 - A solução deverá garantir a recuperação de dados históricos, independentemente de mudanças nas estruturas das tabelas ao longo da vida da solução.

5.3.12.14 - A solução deverá garantir a integridade das informações contidas no banco de dados, contra qualquer meio, ameaça ou falhas que venham a ocorrer durante o funcionamento dos sistemas.

5.3.12.15 - Os documentos impressos pelo sistema deverão conter a identificação do sistema, o usuário responsável pela operação, a data e a hora de emissão.

5.3.13 - Licenças de Software:

5.3.13.1 - O sistema a ser disponibilizado pela CONTRATADA deverá ser passível de parametrizações e adaptações em tempo oportuno, promovendo maior adequação da usabilidade e funcionalidades às necessidades específicas da CONTRATANTE.

5.3.13.2 - Deverão ser observados os ditames previstos na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), bem como demais legislações pertinentes.

5.3.13.3 - Com o objetivo de garantir o sigilo e a confidencialidade das informações às quais terá acesso durante a execução do Contrato, a contratada deverá assinar o Termo de Confidencialidade e Sigilo. A assinatura do referido termo é condição indispensável para o início das atividades contratuais, e seu descumprimento poderá acarretar penalidades previstas neste instrumento.

5.3.13.4 - Caberá à CONTRATADA, como parte de suas obrigações, fornecer cópia integral do banco de dados da Solução, em periodicidade mensal, e prestar suporte integral no restauro em ambiente da CONTRATANTE, do banco de dados, com usuário e senha de recuperação, informados obrigatoriamente para a Unidade / Núcleo de Tecnologia da Informação da Secretaria Municipal de Saúde, para o restauro no ambiente da CONTRATANTE, em servidor específico para abrigar este banco de dados, e para eventual uso de gestão ou outro sistema adotado pelo município. Esse suporte deverá ser prestado durante todo o período necessário à transição, sem custos adicionais para a contratante, garantindo o pleno acesso e a integridade dos dados, bem como assegurando a compatibilidade e a correta leitura das informações em ambientes de homologação internos, e garantindo a salvaguarda das informações no ambiente de dados da CONTRATANTE.

5.3.13.5 - Qualquer incompatibilidade que decorra exclusivamente do formato encaminhado pela contratada na migração para outra empresa, esta deverá dar todo o suporte para que o mesmo possa ser implantado no novo sistema, sem custos para a contratante.

5.3.13.6 - A contratada declara-se ciente de que a execução contratual envolve o tratamento de dados pessoais, inclusive dados sensíveis, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), sendo tais dados coletados por meio de imagens, sons e outros meios compatíveis com o escopo contratual.

5.3.13.7 - O Município de Joinville atuará como controlador dos dados, sendo a contratada considerada operadora, comprometendo-se esta a realizar o tratamento dos dados pessoais exclusivamente de acordo com as instruções documentadas da contratante e para fins legítimos e compatíveis com o Contrato e a legislação vigente.

5.3.13.8 - A contratada deverá adotar medidas técnicas e organizacionais aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, destruição acidental ou ilícita, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, observando-se as melhores práticas de segurança da informação e os princípios da minimização, necessidade e finalidade.

5.3.13.9 - A contratada deverá incorporar, em todos os seus processos, sistemas e equipamentos utilizados, os princípios da privacidade desde a concepção (privacy by design) e da privacidade por padrão (privacy by default), adotando soluções técnicas e organizacionais que garantam a proteção de dados em todo o ciclo de vida do serviço, incluindo, mas não se limitando a: minimização e limitação do tratamento ao necessário para cumprimento do Contrato; uso de criptografia, autenticação segura e controle de acessos com registro de logs; gestão de perfis de acesso; capacidade de anonimização ou pseudonimização dos dados sempre que viável; atualização periódica das soluções de segurança e controle.

5.3.13.10 - Na ocorrência de qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos dados pessoais tratados no âmbito deste Contrato, a contratada deverá comunicar formalmente à contratante em até 24 (vinte e quatro) horas a contar da ciência do incidente, apresentando, em até 48 (quarenta e oito) horas, relatório técnico contendo a descrição do ocorrido, os dados afetados, medidas adotadas e responsáveis pelo tratamento.

5.3.13.11 - Todos os colaboradores, subcontratados ou terceiros que atuarem na prestação dos serviços deverão ser previamente treinados em segurança da informação e proteção de dados pessoais, mediante capacitação documentada e contínua, podendo a contratante solicitar as evidências a qualquer tempo.

5.3.13.12 - O armazenamento de dados deverá observar os prazos de vigência do Contrato, sendo obrigatória a eliminação segura dos dados ao término do Contrato, salvo as obrigações previstas na [Resolução CFM nº 1.821, de 11 de julho de 2007](#) e eventuais atualizações.

5.3.13.13 - A contratante poderá, a qualquer tempo, realizar auditorias para verificação do cumprimento da legislação de proteção de dados, devendo a contratada garantir acesso aos sistemas, registros e demais evidências técnicas relacionadas à prestação do serviço.

5.3.13.14 - Havendo transferência internacional de dados no âmbito deste Contrato, a contratada se compromete a observar o disposto nos artigos 33 a 36 da Lei Geral de Proteção de Dados, assegurando a adoção de cláusulas contratuais específicas, garantias adequadas e conformidade com os padrões exigidos pela ANPD, bem como comunicando de forma expressa a contratante.

5.3.13.15 - É obrigatória a assinatura, por parte dos colaboradores, prepostos, subcontratados e terceiros da contratada que tenham acesso a dados pessoais no âmbito da execução contratual, de Termo de Confidencialidade e Sigilo, comprometendo-se a manter a privacidade das informações acessadas e a não utilizá-las para qualquer fim alheio ao Contrato, nem compartilhá-las com terceiros sem autorização expressa da contratante.

5.3.13.16 - O descumprimento das cláusulas de proteção de dados sujeitará a contratada às sanções administrativas previstas no Contrato e à responsabilidade civil ou penal cabível, podendo a contratante exercer o direito de regresso em caso de condenação ou dano a titulares de dados.

5.4 - Requisitos de Suporte Técnico

5.4.1 - Caberá à CONTRATADA fornecer ferramentas para registro e gestão de suporte.

5.4.2 - A Solução deverá incluir suporte técnico, de manutenção dos tipos preventiva, corretiva, adaptativa, bem como atualizações.

5.4.3 - O Serviço de Suporte Técnico deverá ocorrer sem custos adicionais e incluir, no mínimo:

5.4.3.1 - Orientações e esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados à configuração e uso dos componentes da solução;

5.4.3.2 - Orientação e apoio às questões relacionadas à integração de dados e sistemas;

5.4.3.3 - Interpretação da documentação dos softwares fornecidos;

5.4.3.4 - Orientações para identificar a causa de falha ou defeito de software e a solução destes;

5.4.3.5 - Orientação para solução de problemas de performance e de ajustes das configurações dos softwares ofertados;

5.4.3.6 - Orientação quanto às melhores práticas para parametrização e customização da solução;

5.4.3.7 - Apoio na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados cuja responsabilidade seja da CONTRATADA;

5.4.3.8 - Apoio para execução de procedimentos de atualização para novas versões dos softwares instalados.

5.4.4 - O Suporte Técnico será acionado pela CONTRATANTE exclusivamente por servidores da Unidade de Gestão e/ou da Unidade / Núcleo de Tecnologia da Informação;

5.4.5 - A CONTRATADA deverá disponibilizar uma ferramenta eletrônica de registro de solicitação de serviços, configurável, para os níveis mínimos de serviços exigidos pela CONTRATANTE.

5.4.6 - A CONTRATADA deverá dispor de equipe de suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana, para atendimento de dúvidas e assistência técnica a todos os recursos, bem como esclarecimentos aos usuários quanto à utilização.

5.4.6.1- O Suporte Técnico deverá ser realizado in loco ou remoto.

5.4.6.2- Os atendimentos realizados pelos técnicos residentes da CONTRATADA, serão realizados in loco, nas dependências da Secretaria Municipal de Saúde de Joinville, sendo que os mesmos poderão ser registrados no sistema de chamados próprio da CONTRATADA.

5.4.6.3- Os atendimentos remotos, serão realizados mediante registro de chamados em sistema próprio da CONTRATADA.

5.4.7- O atendimento in loco realizado pelos técnicos residentes, bem como o atendimento remoto, deverão estar disponíveis das 8h às 18h de segunda a sexta-feira, e em casos específicos, em outros horários, inclusive finais de semana, feriados e pontos facultativos, sendo caso necessários urgenciados, após o registro por meio de contato telefônico, e-mail e serviço de mensageria caso disponíveis.

5.4.8- A CONTRATADA deverá providenciar um plantão para ser acionado no período não compreendido no item anterior.

5.4.9- O registro de chamados em sistema da CONTRATADA servirá para facilitar o gerenciamento do processo de Suporte Técnico e, deverá suportar transações de abertura, registro, decisões e encaminhamentos dos atendimentos, com monitoramento, análise, avaliação do atendimento, e disponibilidade para o gerenciamento dos níveis de serviços pela CONTRATANTE, devendo conter em sua base de dados no mínimo os seguintes dados acessíveis a CONTRATANTE:

5.4.9.1- Sistema disponível em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana em qualquer período do ano);

5.4.9.2- Horário de cada chamado efetuado pela CONTRATANTE;

5.4.9.3- Nível de serviço respectivo a cada chamado e suas características, conforme seção NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E SANÇÕES;

5.4.9.3.1- Os chamados deverão ser classificados em graus de prioridade, de forma que aqueles considerados mais críticos sejam tratados com precedência.

5.4.9.4- Forma de atendimento in loco e remoto;

5.4.9.5- Número de registro de cada demanda/incidente;

5.4.9.6- Dados de identificação do(s) autor(es) do(s) chamado(s);

5.4.9.7- Dados de identificação do(s) atendente(s): nome completo, função na CONTRATADA e contato;

5.4.9.8- Histórico acerca do problema identificado pelo usuário em cada chamado (campo texto livre) ou disponibilizar codificação para escolha, caso haja maturidade no processo;

5.4.9.9- Status do atendimento a cada consulta ao sistema pela CONTRATANTE;

5.4.9.10- Tempo decorrido após a abertura do chamado no sistema até o encerramento;

5.4.9.11- Horário do início do atendimento e tempo do atendimento;

5.4.9.12- Solução proposta pelos atendentes da CONTRATADA;

5.4.9.13- Solução alternativa adotada pelos atendentes da CONTRATANTE;

5.4.9.14- Data e horário previsto para a finalização do atendimento;

5.4.9.15- Dados de identificação do(s) responsável(is), na CONTRATANTE, pelo(s) aceite(s) da(s) solução(ões) implementadas pela CONTRATADA;

5.4.9.16- Data e horário de finalização do atendimento;

5.4.9.17- Tempo médio de resolução dos incidentes/demandas;

5.4.9.18- Indicativo de atendimento ou não ao acordo de nível de serviço;

5.4.9.19- Histórico do atendimento (campo livre para descrição do serviço executado, comentários, sugestões, apontamentos e eventuais erros operacionais, críticas, etc)..

5.4.10- A qualquer momento, sem custos para a CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá parametrizar os algoritmos e desfechos de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, sem necessidade de programação, facilitando a adaptação para qualquer situação específica e adaptando os encaminhamentos conforme a necessidade. O prazo para parametrização deverá ser de até 20 dias corridos a partir da solicitação da CONTRATANTE.

5.4.11- A qualquer momento, sem custos para a CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá desenvolver e implantar novos Algoritmos de acordo com a necessidade clínico-epidemiológica da CONTRATANTE. Os fluxos, desfechos e limites possibilitados por estes Algoritmos deverão passar necessariamente por uma etapa de alinhamento com as políticas municipais de saúde antes da implantação do sistema. O prazo para desenvolvimento e implantação deverá ser de até 20 (vinte) dias corridos a partir da solicitação da CONTRATANTE.

5.5 - Gerenciamento de Incidentes

5.5.1 Quando a CONTRATADA receber relato de problema com o sistema, o serviço de Suporte Técnico da CONTRATADA deverá emitir um número de chamado, o qual deverá ser utilizado em todas as comunicações a ele relacionadas.

5.5.2 Os usuários da Solução CONTRATADA, ao detectarem algum problema no uso do sistema, estarão orientados a acionar o serviço de Suporte Técnico da Administração Municipal, através da ferramenta de chamados em uso pela CONTRATANTE. Após triagem inicial e concluindo que o incidente é devido, Núcleo de Tecnologia da Informação da Secretaria de Saúde abrirá chamado para o serviço de Suporte Técnico da CONTRATADA, classificando as ocorrências em Prioridade 1, Prioridade 2 ou Prioridade 3, sendo:

5.5.2.1 Prioridade 1 (P1) - Parada total ou parcial da produção, isto é, o usuário final não consegue acessar ou utilizar a Solução por falha de uma ou mais transações (módulos) ou componentes da solução, provocando impactos no atendimento da população, negócio da CONTRATANTE;

5.5.2.2 Prioridade 2 (P2) - Existem erros em transações do sistema, que impedem atividades de responsabilidade da Administração Municipal;

5.5.2.3 Prioridade 3 (P3) - Existem problemas que podem prejudicar as atividades de responsabilidade da Administração Municipal.

5.5.3 Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá alterar a classificação das ocorrências. A classificação é prerrogativa da CONTRATANTE.

5.5.4 A CONTRATADA deverá respeitar as seguintes características e prazos, contados do registro do chamado, para atendimento ou solução de ocorrências:

5.5.4.1 Prioridade 1 (P1) - Até 30 minutos corridos a partir do registro da ocorrência, para início do atendimento técnico in loco ou remoto; e até 6 horas corridas a partir do registro da ocorrência, para Solução definitiva ou provisória do problema detectado.

5.5.4.2 Prioridade 2 (P2) - Até 24 horas corridas (em dias úteis), após a abertura do chamado (das 08h às 18h), para Solução definitiva ou provisória do problema detectado.

5.5.4.3 Prioridade 3 (P3) - Até 48 horas corridas (em dias úteis) após a abertura do chamado (das 08h às 18h), para Solução definitiva ou provisória do problema detectado.

5.5.5 Admite-se para todos os casos a adoção de solução provisória. Neste caso a CONTRATADA deverá emitir, no prazo de 3 (três) dias úteis, parecer com o novo prazo para Solução definitiva da ocorrência, contendo ainda o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado.

5.5.6 Após, avaliação deste parecer inicial, a CONTRATANTE decidirá sobre a sua aceitabilidade. O não cumprimento do novo prazo acordado para a Solução definitiva da ocorrência sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas no Contrato.

5.5.6.1 Desde que acordado com a CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá, caso haja disponibilidade e respeitados os prazos definidos, atuar de forma remota utilizando-se das ferramentas homologadas pela CONTRATANTE para tal, visando maior celeridade no atendimento às demandas apresentadas.

5.5.7 A CONTRATANTE poderá prorrogar o prazo máximo do atendimento, desde que o atraso seja justificado pela CONTRATADA e a justificativa aceita pela CONTRATANTE.

5.5.7.1 A CONTRATADA deverá registrar as justificativas do possível atraso no sistema de acompanhamento de chamados e comunicar previamente a CONTRATANTE para que a prorrogação seja autorizada.

5.5.7.2 A justificativa de prorrogação deverá ser aprovada pela CONTRATANTE antes do término do prazo original, caso contrário não será considerada para fins de apuração dos níveis de serviço.

5.5.7.3 A prorrogação de prazo é totalmente discricionária por parte da CONTRATANTE em relação a um chamado específico. E, não necessariamente, prorrogam chamados de natureza semelhante.

5.5.8 O fechamento do chamado será registrado pela CONTRATADA, ainda que a posterior, com base no horário em que o problema apresentou-se resolvido na ótica dos usuários da solução. Após, a CONTRATANTE aprovará ou rejeitará o fechamento.

5.5.9 O cálculo do indicador "tempo de resolução" será feito pela diferença entre data-hora-minuto de abertura de chamado de suporte técnico e data-hora-minuto de fechamento do chamado, conforme registrados em sistema próprio.

5.5.10 Os prazos para atendimento das Prioridades 2 e 3 consideram apenas dias úteis e, caso a ocorrência tenha sido registrada fora do horário de expediente (08h às 18h), será considerado para início da contagem do tempo a primeira hora de expediente do dia útil subsequente.

5.5.11 Após a disponibilização da versão e/ou build com a correção, o serviço será homologado e disponibilizado para uso em produção. Para fins de contagem de tempo para Níveis Mínimos de Serviço e Sanções será considerada a disponibilização no ambiente de transferência.

5.6 - Manutenções da Solução Sem Ônus à Contratante

5.6.1 - O serviço de manutenção contemplará, no mínimo, o que segue:

5.6.1.1 - Manutenção Preventiva - consiste no serviço, sem custos adicionais, de reparo na Solução a fim de mitigar ou eliminar potenciais defeitos, ou riscos à integridade das informações identificadas pela CONTRATANTE, ou pela CONTRATADA.

5.6.1.1.1 - A CONTRATANTE deverá periodicamente efetuar Manutenção Preventiva para prevenir e mitigar ameaças e falhas em maiores proporções.

5.6.1.1.2 - A CONTRATANTE ao diagnosticar uma ameaça a Solução deverá informar a CONTRATADA a ocorrência verificada e, as medidas adotadas para a correção da mesma, bem como o prazo para a correção e, os impactos em virtude da ameaça e falhas detectadas, submetendo a aprovação da CONTRATADA.

5.6.1.1.3 - A CONTRATADA avaliará o prazo proposto e, os impactos nas rotinas de trabalho e, informará a CONTRATANTE se acata ou não o prazo proposto para a resolutividade.

5.6.1.1.4 - Os registros de chamados relativos à Manutenção Preventiva poderão ser realizados pela CONTRATANTE ou por iniciativa própria da CONTRATADA.

5.6.1.1.5 - A solução de problemas referentes à Manutenção Preventiva não implica em custos adicionais a CONTRATANTE.

5.6.1.2 - Manutenção Corretiva - consiste no serviço de reparo de defeitos identificados em componentes de software da solução, inclusive os destinados a suportar a integração com dados e com outros sistemas, e decorrentes do processo de migração, sem ônus adicionais.

5.6.1.2.1 - A CONTRATADA se compromete a eliminar defeitos, erros ou falhas detectadas na solução, que impeçam o pleno funcionamento da mesma, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.

5.6.1.2.2 - Havendo a necessidade de manutenção corretiva, sendo a causa responsabilidade da CONTRATANTE, será facultado à CONTRATADA a cobrança, desde que previamente acordadas e autorizadas.

5.6.1.2.3 - Os usuários da Solução, ao detectarem algum problema no uso do sistema, estarão orientados a acionar o serviço de Suporte Técnico da Administração Municipal, através da ferramenta de chamados em uso pela CONTRATANTE.

5.6.1.3 - Manutenção Adaptativa - consiste no serviço de adaptação, parametrização ou desenvolvimento da solução, sem ônus para a CONTRATANTE, a fim de melhorar a usabilidade ou manter conformidade dos processos de negócio da Solução com a legislação Federal, Estadual e Municipal vigente.

5.6.1.3.1 - A CONTRATANTE, ao diagnosticar a necessidade de uma Manutenção Adaptativa, registrará no sistema de chamados da CONTRATADA a solicitação.

5.6.1.3.2 - Para as legislações federais e estaduais é de responsabilidade da CONTRATADA a análise e, elaboração de requisitos, para disponibilização na Solução no prazo estabelecido na norma independente de solicitação da CONTRATANTE.

5.6.1.3.3 - A CONTRATANTE, quando da necessidade de uma Manutenção Adaptativa relacionada à alteração na Legislação Municipal, avaliará e elaborará através de documento próprio os Requisitos Funcionais e de Negócios necessários a implantação, que conterá o aceite dos requerentes da área requisitante.

5.6.1.3.4 - A CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA os Requisitos de Manutenção Adaptativa quando relacionada à alteração na Legislação Municipal. Essa solicitação de Manutenção Adaptativa será registrada através do sistema de registro de chamados da CONTRATADA e, a CONTRATADA deverá emitir um número de referência, o qual deverá ser utilizado em todas as comunicações relativas a essa Manutenção Adaptativa.

5.6.1.3.5 - Após, o recebimento dos Requisitos de Manutenção Adaptativa, a CONTRATADA deverá, em até 05 (cinco) dias após abertura do chamado, apresentar a CONTRATANTE o prazo para a implantação, o qual será analisado e aprovado pela CONTRATANTE.

5.6.1.3.6 - A CONTRATADA ajustará a Solução para atender atualizações decorrentes de alterações da legislação, no prazo estabelecido pelo legislador, sem ônus para a CONTRATANTE.

5.6.1.3.7 - As Manutenções Adaptativas, que não necessitem de elaboração de documento próprio com os Requisitos Funcionais e de Negócios, deverão cumprir os prazos acordados entre CONTRATANTE e a CONTRATADA.

5.6.2 - A Manutenção Preventiva e a Manutenção Corretiva serão consideradas sempre como provenientes de um incidente e, portanto, deverão ser atendidas com as mesmas prioridades, indicadas no item Gerenciamento de Incidentes.

5.6.3 - Após, a disponibilização da manutenção no ambiente de transferência, o serviço será homologado e disponibilizado para uso em produção. Para fins de contagem de tempo para Níveis Mínimos de Serviço e Sanções será considerada a disponibilização no ambiente de transferência.

5.6.3.1 - Havendo necessidade de correção após disponibilização no ambiente de transferência, no que tange aos Níveis Mínimos de Serviço e Sanções, a contagem de tempo continuará a partir da contagem de tempo anterior, até o aceite final da CONTRATANTE.

5.6.3.2 - A área de transferência será estabelecida em conjunto com a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

5.7 - Gerenciamento das Atualizações

5.7.1 - A atualização de Versões, caso ocorram - incorporam correções de erros ou problemas registrados, bem como melhorias implementadas em relação à versão em uso pela CONTRATANTE.

5.7.2 - A CONTRATADA deverá disponibilizar as novas versões/releases da Solução, com a respectiva documentação, em área de transferência, simultaneamente ao seu lançamento, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

5.7.2.1 - A área de transferência será estabelecida em conjunto com a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

5.7.3 - A CONTRATADA se obriga a informar, de imediato, a CONTRATANTE toda e qualquer nova versão ou release lançada, com os respectivos detalhes técnicos, para análise e avaliação da CONTRATANTE quanto à oportunidade e cronograma das novas instalações dessas inovações.

5.7.4 - A CONTRATADA deverá acompanhar a instalação ou mesmo implantar toda nova versão disponibilizada, quando solicitado pela CONTRATANTE, sem qualquer custo adicional.

5.7.5 - A CONTRATADA, deverá repassar a CONTRATANTE os conhecimentos técnicos necessários para a perfeita compreensão, caso haja a necessidade de instalação e operação da versão/releases por parte da CONTRATANTE.

5.7.6 - A CONTRATANTE estabelecerá um único ambiente de produção. Haverá também um ou mais ambientes de treinamento e homologação. A CONTRATADA, quando solicitada pela CONTRATANTE, deverá acompanhar ou mesmo instalar, para efeito de testes, a nova versão/releases, em qualquer um destes ambientes, sem ônus.

5.7.7 - Caso a CONTRATADA evolua o produto para uma versão ou release com tecnologia, arquitetura ou configuração que exijam mudanças significativas nos sistemas, suas integrações com sistemas de gerenciamento de informações em saúde, ou nos ambientes computacionais da CONTRATANTE, a instalação dessa versão/release atualizada do produto deverá ocorrer sem custos adicionais para a CONTRATANTE e, ser precedida de uma análise detalhada dos impactos.

5.7.8 - As manutenções programadas que impliquem em indisponibilidade da Solução deverão ser previamente acordadas entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas. Devendo ocorrer prioritariamente durante os dias úteis entre 19h e 6h ou nos finais de semana, feriados e pontos facultativos.

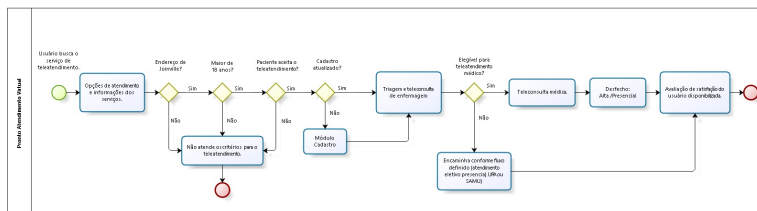
5.7.9 - Em qualquer uma das manutenções previstas, havendo necessidade de alterações na estrutura ou nos registros do banco de dados, esta deverá ser previamente aprovada pela CONTRATANTE.

5.8 - Garantia do Serviço: O(s) produto(s) deverão ter garantia legal, nos moldes do Código de Defesa do Consumidor, entretanto, caso o fabricante do(s) produto(s) conceda garantia contratual, esta deve ser somada ao prazo da garantia legal.

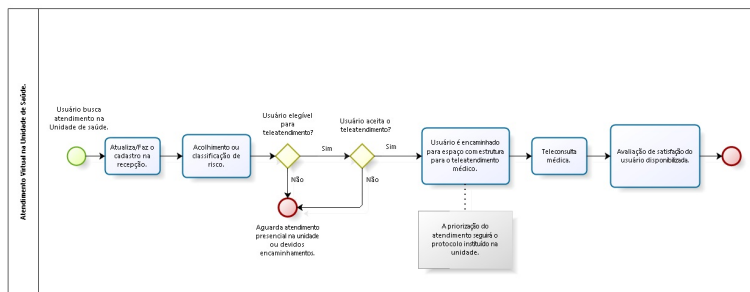
5.9 - Fluxos:

5.9.1 - Apresentam-se abaixo, como resultado esperado, os fluxos simplificados de cada serviço. Destaca-se que esses fluxos contemplam as principais etapas, podendo ser ajustados e adaptados durante o processo de implantação e acompanhamento, a fim de garantir o acesso adequado e a conformidade com as diretrizes do SUS.

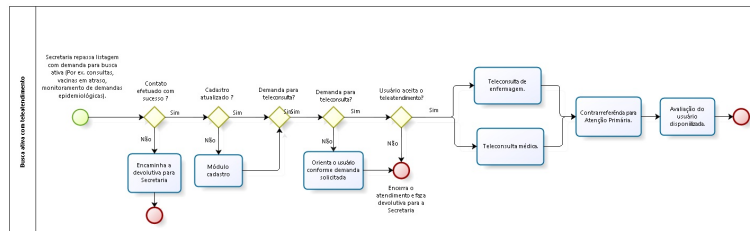
5.9.2 - Pronto Atendimento Virtual:



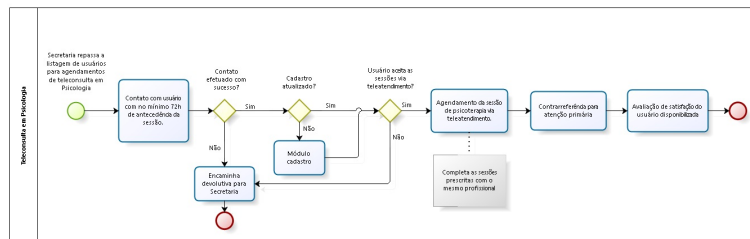
5.9.3 - Pronto Atendimento Virtual na Unidade de Saúde:



5.9.4 - Busca Ativa com Teleconsulta de Enfermagem e de Médico Generalista:



5.9.5 - Teleatendimento Eletivo em Psicologia:



6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1 - A gestão será realizada por Comissão de Acompanhamento e Fiscalização, conforme Instrução Normativa nº 03/2024 da Secretaria de Administração e Planejamento, Capítulo VI, Seção IV, V e VI, restando como atores os servidores nomeados para compor a Comissão.

6.2 - Caberá a Comissão de Acompanhamento e Fiscalização designada verificar o cumprimento pela contratada de todas as condições contratuais.

6.3 - A Comissão de Acompanhamento e Fiscalização ou Comissão de Recebimento, será nomeada em até 10 (dez) dias úteis, contados da publicação do Contrato.

6.4 - A comunicação entre a contratante e contratada deverá ocorrer de maneira formal, obrigatoriamente por escrito e excepcionalmente por outro meio hábil, nos termos do Decreto nº 64.129/2024, que aprovou a Instrução Normativa nº 03/2024 da Secretaria de Administração e Planejamento.

6.5 - Após a assinatura do Contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

6.6 - A Comissão de Acompanhamento e Fiscalização ou Comissão de Recebimento tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.

6.7 - A Comissão de Acompanhamento e Fiscalização ou Comissão de Recebimento 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.

6.8 - A gestão do Contrato será realizada pela Secretaria da Saúde de Joinville, gestora do Fundo Municipal de Saúde de Joinville, sendo a mesma responsável pelo recebimento e fiscalização do objeto licitado.

6.9 - Será designada Comissão de Fiscalização para a avaliação e acompanhamento da execução do Contrato.

6.10 - A contratada se submeterá à fiscalização dos serviços de Auditoria, Controle e Avaliação da Secretaria Municipal da Saúde em consonância e obediência ao previsto nas Leis Federais nº 8.080/90 e 8.142/90, no Decreto Federal nº 1.651 de 28/09/95, na Lei Municipal nº 3.584 de 03/11/97 e no Decreto Municipal nº 8.865 de

6.11 - Obrigações Gerais da Contratada:

6.11.1 - Cumprir os requisitos, metas, compromissos e prazos estabelecidos na contratação.

6.11.2 - Responsabilizar-se pela indenização de dano decorrente de ação ou omissão voluntária, ou de negligência, imperícia ou imprudência, que seus agentes, nessa qualidade, causarem aos usuários, aos órgãos do SUS e a terceiros a estes vinculados, nos termos do art. 14 da Lei n° 8.078, de 11/09/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

6.11.3 - Fornecer à contratante todas as informações e documentos necessários para executar as suas atribuições, respondendo os questionamentos nos prazos estabelecidos.

6.11.4 - Cumprir as recomendações, normas, fluxos e rotinas estabelecidos pela contratante.

6.11.5 - Apresentar regularmente à contratante os relatórios descritos neste documento.

6.11.6 - Garantir o acesso à contratante e ao Conselho Municipal de Saúde às instalações e documentos da contratada, nos termos da legislação vigente, para fins de fiscalização, auditoria, avaliação e controle.

6.11.7 - Comunicar formalmente à contratante quanto às eventuais alterações em seus estatutos, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados da data do registro da alteração, encaminhando cópias autenticadas dos documentos com as respectivas mudanças.

6.11.8 - O representante legal da contratada deverá manter atualizado seu cadastro junto à contratante, informando eventuais alterações de endereço.

6.11.9 - Cumprir as normas referentes à saúde e segurança do trabalho seguindo legislações vigentes de âmbito federal, estadual e municipal.

6.11.10 - Prestar todas as informações e esclarecimentos necessários para a fiel execução do Contrato.

6.11.11 - Possuir cadastro no CNES com inclusão de todos os profissionais, mantendo o sistema atualizado mensalmente.

6.11.12 - Garantir o sigilo e a confidencialidade em cada atendimento, seguindo integralmente todos os preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados e demais legislações vigentes, resguardando toda e qualquer informação recebida, assim como todo o envio de informações para base de dados da contratante.

6.11.13 - Efetuar as parametrizações nos sistemas, sempre que solicitado pela contratante e nos prazos estabelecidos neste documento.

6.11.14 - Quando não houver prazo descrito, deverá ser considerado o limite de 10 (dez) dias úteis para a execução da demanda estabelecida pela contratante.

6.11.15 - Os prazos poderão ser prorrogados desde que devidamente justificados e mediante aprovação da Comissão de Fiscalização do Contrato.

6.11.16 - Fornecer suporte técnico de forma integral e ininterrupta, para atendimento a dúvidas e assistência técnica a todos os softwares existentes no processo, bem como esclarecimentos aos usuários quanto à utilização.

6.11.17 - Dispor de mecanismos de proteção das informações e responsabilidade de mantê-las protegidas para que não sejam acessadas por qualquer pessoa não autorizada.

6.11.18 - Dispor de política de segurança de informações com base nas melhores práticas ético-profissionais de suas categorias e nos padrões exigidos pela contratante.

6.11.19 - A contratada deverá apresentar, em até 2 (dois) dias úteis da emissão da ordem de serviço, todos os algoritmos, fluxos, protocolos e rotinas necessários para a plena implementação dos serviços.

6.11.20 - Atender aos pacientes com dignidade e respeito, em atenção aos princípios da universalidade, da humanização e da igualdade e sem qualquer ônus financeiro para o usuário.

6.11.21 - Em nenhuma hipótese a contratada poderá cobrar do usuário qualquer importância adicional relativa aos atendimentos.

6.11.22 - Todos os eventos e atendimentos realizados devem estar registrados no prontuário da contratante.

6.11.23 - Os atendimentos por profissionais de saúde devem ser evoluídos em prontuário conforme Conselhos de Classe, Portaria de Consolidação MS/GM n° 01/2017, Título I, e Resolução de Diretoria Colegiada n° 63/2011.

6.11.24 - Registrar os atendimentos conforme procedimentos previstos na Tabela SIGTAP/SUS.

6.11.25 - Garantir a confidencialidade dos dados e informações dos usuários nos termos da LGPD.

6.11.26 - As prescrições deverão seguir a relação de medicamentos do Município contratante.

6.11.27 - Todos os laudos, prescrições, atestados e afins emitidos pela contratada deverão ter certificação de assinatura digital com certificados emitidos pela ICP-Brasil e código ou chave de verificação ou de autorização da contratante, quando for o caso.

6.11.28 - Seguir todos os fluxos, algoritmos e protocolos estabelecidos e validados pela contratante.

6.11.29 - Para acesso às informações de atendimento, a plataforma deverá dispor de um mecanismo de busca que localize as chamadas por data, identificação do usuário, demanda, condição ou qualquer outro elemento registrado do atendimento.

6.11.30 - Será de responsabilidade da contratada obter o consentimento e concordância da modalidade de teleatendimento.

6.11.31 - O sistema deverá possibilitar a geolocalização, a critério da contratante, sem custo adicional e com permissão e habilitação do usuário.

6.11.32 - O sistema deverá permitir a parametrização do acesso por cadastro e/ou geolocalização.

6.11.33 - Dispor dos recursos necessários para a operacionalização e execução dos serviços, incluindo equipamentos e materiais.

6.11.34 - Dispor de recursos humanos adequados e suficientes para a execução dos serviços com os parâmetros estabelecidos neste documento.

6.11.35 - Responsabilizar-se pela contratação e disponibilização de todo o pessoal e pagamento dos encargos sociais e obrigações trabalhistas decorrentes, respondendo integral e exclusivamente, em juízo ou fora dele, isentando a contratante de quaisquer obrigações, presentes ou futuras.

6.11.36 - Todos os encargos decorrentes da manutenção e atualização deverão correr por conta da contratada.

6.11.37 - Disponibilizar mensalmente acesso aos dados e relatórios de metas e indicadores, conforme descrito no anexo 26909402.

6.11.38 - A contratada deverá assinar o Termo de Confidencialidade e Sigilo, conforme modelo apresentado no anexo 26909473.

6.11.39 - Garantir a confidencialidade e a segurança das informações trocadas nos canais de comunicação, bem como estar em conformidade com as legislações e regulamentações vigentes relacionadas à proteção de dados pessoais, assinando o Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo E Respeito às Normas de Segurança contido no anexo 26909504.

6.12 - Obrigações Específicas da Contratada:

6.12.1 - Pronto Atendimento Virtual:

6.12.1.1 - Para esta modalidade de atendimento, deverão ser incluídos os seguintes serviços: informação geral; cadastro; triagem; teleconsulta de enfermagem; teleconsulta médica.

6.12.1.2 - A contratada deverá fornecer o serviço de teleconsulta de enfermagem e médica para situações de demanda espontânea, com funcionamento 24 (vinte quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. A forma de acesso para esta modalidade de atendimento deverá contemplar os seguintes itens:

6.12.1.2.1 - Chat de texto por meio de aplicativo e aplicação web da contratante por meio de integração.

6.12.1.2.2 - Chat de texto por meio da aplicação da contratada, a critério da contratante.

6.12.1.2.3 - Ligação telefônica com número único e ligação gratuita (0800 ou número de três dígitos) acessível a partir de redes fixa e móvel, independente do DDD e DDI.

6.12.1.2.4 - Chat de texto por meio do site da contratada.

6.12.1.2.5 - Chat de texto por meio serviço de mensageria com número verificado (incluindo selo de verificação) da contratada.

6.12.1.2.5.1 - Permitir que o usuário utilize o aplicativo de mensageria WhatsApp como canal de acesso, integrando-o à plataforma de chat da contratada para recepção e registro dos atendimentos. A solução deverá possibilitar a transferência do atendimento entre os profissionais envolvidos, com escalonamento e redirecionamento conforme a evolução do fluxo de atendimento.

6.12.1.2.5.2 - Todos os atendimentos iniciados por meio de canais de chat, incluindo, WhatsApp, site ou quaisquer outros meios digitais, deverão ser obrigatoriamente centralizados na plataforma da contratada. A consolidação em um único ambiente visa garantir a rastreabilidade, verificação e auditoria dos registros. Concluído o atendimento, os dados e registros correspondentes deverão ser devidamente lançados diretamente no sistema SIGS da contratante, ou por meio de integração.

6.12.1.3 - Informação Geral:

6.12.1.3.1 - Serviço de informação geral em saúde, baseado em algoritmos e protocolos, acionado por meio de ligação telefônica ou chat de texto.

6.12.1.3.2 - Trata-se do primeiro contato do usuário com o serviço de teleatendimento.

6.12.1.3.3 - O primeiro atendimento será realizado por meio de um chatbot.

6.12.1.3.4 - O serviço deverá conter as opções de informações dos serviços, verificação e confirmação de cadastro, conforme critérios estabelecidos pela contratante. As opções de atendimento, conteúdo e fluxo serão definidos pela contratante, podendo ser alterado a qualquer momento.

6.12.1.3.5 - Os critérios de acesso aos serviços serão definidos pela contratante, podendo ser solicitada a atualização a qualquer momento, sem custo adicional.

6.12.1.3.6 - O serviço deverá verificar se o usuário possui cadastro e disponibilizar esse módulo caso o usuário não seja cadastrado.

6.12.1.3.7 - O sistema deverá comunicar ao usuário o motivo da impossibilidade de acesso ao serviço, quando da ocorrência, orientando-o como proceder.

6.12.1.3.8 - O sistema deverá possibilitar o envio de imagens nos formatos jpg, jpeg, tif e png para os usuários. As imagens terão o objetivo de divulgar conteúdo a respeito de saúde pública e interesse público.

6.12.1.3.9 - A contratada terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para atualização dos requisitos de serviço de informação geral a partir de solicitação realizada pela contratante, ou conforme pactuação entre as partes.

6.12.1.4 - Cadastro:

6.12.1.4.1 - Trata-se do módulo para cadastrar usuários que não possuam cadastro no Sistema Integrado do Município.

6.12.1.4.2 - O módulo de cadastro deverá ser através de autocadastro e/ou antes do início da triagem com o enfermeiro. Deverá conter alguns dados obrigatórios, como nome completo, CPF, nome da mãe, data de nascimento, número de telefone e endereço completo, sem possibilidade de finalizar o cadastro quando incompletos.

6.12.1.4.3 - Caso o usuário não resida no Município, o sistema deverá orientá-lo a buscar atendimento presencial. Os critérios de acesso serão definidos pela contratante, podendo ser por cadastro, geolocalização ou ambos.

6.12.1.4.4 - Os critérios de cadastro poderão ser atualizados pela contratante a qualquer momento, cabendo à contratada providenciar a parametrização da solução, sem custo adicional.

6.12.1.4.5 - A contratada terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para atualização dos requisitos de cadastro, ou conforme pactuação entre as partes.

6.12.1.5 - Triagem:

6.12.1.5.1 - Trata-se de um serviço de triagem, baseado em algoritmos, para atendimento dos usuários que possuam cadastro mínimo e estejam localizados no Município da contratante.

6.12.1.5.2 - Atendimento realizado por enfermeiro devidamente inscrito e regular no Conselho Regional de Enfermagem, devidamente capacitado de acordo com as rotinas, fluxos algoritmos e protocolos.

6.12.1.5.3 - A triagem deverá ser realizada por meio de algoritmos, considerando aspectos relacionados às condições do paciente.

6.12.1.5.4 - O sistema deverá possuir algoritmos com lógica de priorização por potencial gravidade clínica, ordenando perguntas pelo grau de prioridade, de modo que as questões de queixas relacionadas a problemas menos graves sejam ativadas apenas quando os graves forem descartados.

6.12.1.5.5 - O sistema deverá permitir utilizar lógicas demográficas (como sexo e idade) e epidemiológicas (como condições conhecidas pré-existentes), selecionando automaticamente questões específicas para cada grupo, gerando ações distintas e filtrando automaticamente questões e assuntos excluídas a determinado sexo ou idade.

6.12.1.5.6 - Após a triagem, o usuário poderá seguir em teleconsulta com o enfermeiro, ser direcionado para a teleconsulta médica ou ter o atendimento encerrado com os possíveis encaminhamentos, conforme critérios estabelecidos pela contratante.

6.12.1.5.7 - O profissional de atendimento deverá seguir os fluxos de encaminhamentos quando houver necessidade de atendimento presencial. Caberá à contratante estabelecer os critérios de ordem de teleatendimento, seja cronológica ou protocolo.

6.12.1.5.8 - Caso observado informações faltantes no cadastro realizar a complementação do cadastro no SIG.

6.12.1.6 - Teleconsulta de Enfermagem:

6.12.1.6.1 - O teleatendimento por meio de videochamada deverá ser a forma preferencial de realização das teleconsultas de enfermagem e médica.

6.12.1.6.2 - A videochamada deverá ser realizada por meio de envio de link para o acesso e autorização do paciente.

6.12.1.6.3 - A contratada deverá verificar as condições de operabilidade da videochamada, acordando com o paciente a forma de atendimento.

6.12.1.6.4 - Atendimento remoto deverá ser realizado por enfermeiro devidamente inscrito e regular no Conselho Regional de Enfermagem, devidamente capacitado de acordo com as rotinas, fluxos algoritmos e protocolos, incluindo avaliação clínica, diagnóstico de enfermagem, emissão de declarações, prescrição.

6.12.1.6.5 - Após a teleconsulta de enfermagem, o usuário poderá ser transferido para a teleconsulta médica ou ter o atendimento encerrado, conforme algoritmos.

6.12.1.7 - Teleconsulta Médica:

6.12.1.7.1 - Atendimento remoto realizado por médico devidamente inscrito e ativo no Conselho Regional de Medicina, devidamente capacitado de acordo com as rotinas, fluxos algoritmos e protocolos, incluindo avaliação clínica, diagnóstico, emissão de declarações, emissão de atestado, emissão de prescrição, alta ou encaminhamento para outro ponto de atenção, quando necessário.

6.12.1.7.2 - Os documentos deverão ser enviados e recebidos por meio de chat e aplicativo de mensageria.

6.12.1.7.3 - Após a teleconsulta médica, o usuário deverá ter o atendimento encerrado, conforme algoritmos.

6.12.1.7.4 - Ao final da avaliação clínica, os profissionais de saúde deverão realizar as orientações, condutas, prescrições, atestados/declarações e encaminhamentos necessários, conforme protocolo. Os fluxos e parâmetros assistenciais para funcionamento do pronto atendimento virtual serão pactuados entre as partes.

6.12.1.7.5 - As teleconsultas de enfermagem e médica deverão ser registradas no sistema da contratante (SIGS) para que seja gerado arquivo de produção, nos padrões exigidos pelo Sistema de Informação Ambulatorial (SIA), ou outro que venha a complementar ou substituir. Eventuais inconsistências (erros e/ou bloqueios) no arquivo de produção da contratada deverão ser sanadas em até 2 (dois) dias úteis a partir da notificação emitida pela contratante.

6.12.2 - Aplicação e Site:

6.12.2.1 - A contratada deverá disponibilizar todos os dados da teleconsulta e documentações emitidas aos pacientes em seu perfil, com força de login e senha. O paciente poderá disponibilizar para outros médicos o histórico de suas teleconsultas, incluindo as prescrições.

6.12.2.2 - Para cada solicitação de serviço, o atendimento deverá ser iniciado em até 30 (trinta) segundos, salvo a teleconsulta médica.

6.12.2.3 - Quando as chamadas para teleatendimento forem realizadas a partir de equipamentos de unidades de saúde da contratante, o tempo para início do teleatendimento médico deverá ser de até 5 (cinco) minutos, contado a partir da solicitação, caso contrário, o tempo para início do teleatendimento médico poderá ser de até 30 (trinta) minutos.

6.12.2.3.1 - A rede de saúde do Município de Joinville conta com 3 Unidades de Pronto Atendimento (UPA ou PA) e mais de 50 Unidades Básicas, todas com potencial de implantação de equipamentos para realizar chamadas de teleatendimento.

6.12.2.4 - Visando garantir o teleatendimento médico em até 5 (cinco) minutos a partir da requisição de unidades de saúde, a contratante fornecerá o IP e/ou outras informações de identificação dos equipamentos e/ou poderá receber perfil específico para realização das chamadas de forma que seja identificado e cumprido o tempo preconizado e/ou deverá ser feita a identificação do local de chamada pela contratada através do link de acesso da teleconsulta.

6.12.2.5 - A contratada deverá apresentar previamente ao início da prestação de serviço, para validação da contratante, todos os algoritmos e protocolos necessários para cadastro, avaliação pré-clínica, avaliação clínica e conduta dos atendimentos de teleconsulta de enfermagem e médica.

6.12.2.6 - A contratada deverá adequar seus atendimentos à Rede de Atenção à Saúde do Município.

6.12.2.7 - Para evitar que os usuários permaneçam aguardando atendimento médico, a contratada deverá encaminhar link de atendimento via site, aplicativo e/ou serviço de mensageria WhatsApp, conforme acordado com usuário, no momento de disponibilidade da teleconsulta médica, respeitando o limite de tempo previsto.

6.12.2.8 - A contratada deverá informar para os usuários que aguardam atendimento o número de pacientes aguardando atendimento médico e o tempo médio de espera para atendimento.

6.12.3 - Sistema:

6.12.3.1 - O sistema de teleatendimento deverá ser baseado em algoritmos pré-clínicos e clínicos, por meio de uma árvore decisória formada por perguntas e respostas, com questões fechadas (apenas sim, não e não sabe) e questões abertas (múltiplas opções de resposta que direcionam para caminhos diferentes dentro do próprio algoritmo ou para um outro algoritmo, quando necessário), e que serão utilizadas para realizar avaliação clínica dos usuários que relataram sintomas no atendimento.

6.12.3.2 - O sistema deverá possibilitar a inclusão de lista de orientações em saúde para cada sintoma relatado, servindo de base para o profissional de saúde orientar o usuário.

6.12.3.3 - A contratada deverá configurar e personalizar as orientações fornecidas pela contratante, mediante a avaliação em conjunto ao corpo médico da contratada, garantindo qualidade e entendimento da personalização de orientações.

6.12.3.4 - A plataforma deve permitir que o profissional de saúde decida pela discordância com desfecho do algoritmo, caso julgue necessário, de forma manual justificando sua decisão.

6.12.4 - Índice de Satisfação do Usuário:

6.12.4.1 - A contratada deverá disponibilizar ao usuário, ao fim de cada atendimento, uma escala de avaliação do atendimento recebido (índice de satisfação do usuário).

6.12.4.2 - A escala de satisfação do usuário se dará conforme: pontuação de 0 (zero) a 10 (dez), sendo 0 (zero) a pior nota e 10 (dez) a melhor nota obtida; a graduação deve ser em pontos inteiros; poderá ser associada a escala visual para facilidade de entendimento dos usuários.

6.12.4.3 - Será considerada como satisfatória, para fins de avaliação qualitativa, a pontuação igual ou maior que 8 (oito).

6.12.4.4 - Após a avaliação deverá ser disponibilizado ao usuário os canais de ouvidoria da contratante.

6.12.5 - Busca Ativa com Teleconsulta de Enfermagem e de Médico Generalista:

- 6.12.5.1 - A contratada deverá fornecer o serviço de busca ativa com oferta de teleconsulta de enfermagem e/ou médica para situações de demanda programada. Trata-se de uma ferramenta de busca ativa de pacientes como apoio à Atenção Primária à Saúde (APS) para monitoramento de situações específicas. O funcionamento deverá ser de no mínimo segunda a sexta, 8 horas/dia. Os horários de atendimento serão definidos entre as partes.
- 6.12.5.2 - A forma de acesso para esta modalidade de atendimento deverá contemplar os seguintes critérios:
- 6.12.5.2.1 - A contratante fornecerá uma listagem à contratada contendo informações dos usuários para contato: nome completo, idade, motivo do contato e encaminhamento (exemplo: consulta, vacina, exame, aplicação de medicação).
- 6.12.5.2.2 - O usuário passará pelos serviços de cadastro para eventual atualização, informação sobre o motivo do contato e realização e/ou agendamento de teleconsulta de enfermagem ou teleconsulta médica, ou agendamento de consulta, de acordo com a necessidade identificada, protocolos e algoritmos pactuados entre as partes.
- 6.12.5.2.3 - O usuário receberá ligação e/ou mensagem de texto da equipe da contratada para orientações em saúde e direcionamento do atendimento a ser realizado em unidade de saúde de referência do mesmo, de acordo com a necessidade identificada pela contratante.
- 6.12.5.3 - A contratada deverá entrar em contato com os pacientes no prazo estabelecido pela contratante.
- 6.12.5.4 - A contratada deverá cumprir os requisitos, critérios e parâmetros que permitam o registro e envio da produção estabelecidos pelo Ministério da Saúde no âmbito da Atenção Primária à Saúde.
- 6.12.6 - Teleatendimento Eletivo em Psicologia:
- 6.12.6.1 - A contratada deverá fornecer o serviço de teleconsulta eletiva com psicólogo em sessão de psicoterapia para pacientes com 18 anos ou mais, com funcionamento de segunda a sexta, 8 (oito) horas por dia. Os horários de atendimento serão definidos entre as partes.
- 6.12.6.2 - A forma de acesso para esta modalidade de atendimento deverá contemplar os seguintes itens:
- 6.12.6.2.1 - O atendimento a esses usuários se dará por listagem fornecida pela contratante.
- 6.12.6.2.2 - A partir da listagem recebida, a contratada realizará contato com os usuários para obter o consentimento e concordância da modalidade de teleatendimento e agendamento da teleconsulta.
- 6.12.6.2.3 - Ao avisar o usuário, a contratada deverá seguir as normativas pactuadas.
- 6.12.6.2.4 - O aviso deverá ser realizado com no mínimo 72 (setenta e duas) horas antes do atendimento ou conforme orientação da CONTRATANTE.
- 6.12.6.2.5 - O horário e a continuidade das sessões poderão ser acordadas entre o profissional e o paciente, até o limite de sessões autorizadas pela contratante.
- 6.12.6.3 - O atendimento se dará da seguinte maneira:
- 6.12.6.3.1 - Videochamada originada por profissional da contratada.
- 6.12.6.3.2 - A contratada deverá verificar as condições de operabilidade da videochamada, acordando com o paciente a forma de atendimento.
- 6.12.6.4 - O envio do link para a teleconsulta deverá ser via site, aplicação ou serviço de mensageria WhatsApp.
- 6.12.6.5 - Cada sessão de psicoterapia deverá ter a duração de 50 (cinquenta) minutos.
- 6.12.6.6 - O seguimento das sessões deverá ser com o mesmo profissional do primeiro atendimento, a não ser por justificativa de substituição oficializada à contratante.
- 6.12.6.7 - O número de sessões de teleatendimento por paciente serão estabelecidas pela contratante no momento da autorização.
- 6.13 - Obrigações da Contratante:
- 6.13.1 - Garantir a confidencialidade dos dados e informações dos usuários nos termos da legislação vigente.
- 6.13.2 - Prestar todas as informações e esclarecimentos necessários para a fiel execução dos serviços.
- 6.13.3 - Disponibilizar acesso ao sistema do Município para integração, quando for o caso.
- 6.13.4 - Avaliar as metas quantitativas e qualitativas.
- 6.13.5 - Realizar o repasse mensal, conforme cronograma e cumprimento das metas.
- 6.13.6 - Poderão ser realizados ajustes nas parcelas de repasse mensal quando constatado o repasse maior ou menor e conforme análise das metas.
- 6.13.7 - Caso não seja possível realizar a avaliação das metas, será efetuado o repasse do valor médio correspondente aos últimos 3 meses, com posterior ajuste, se necessário.
- 6.13.8 - Propor alterações mediante a celebração de termo aditivo, ressalvado o seu objeto, que não pode ser modificado.
- 6.13.9 - Designar membros para compor as Comissões de Implantação e Fiscalização, conforme normas da contratante.

6.14 - Das Sanções: No caso da contratação, as sanções administrativas serão as mesmas dispostas na Lei nº 14.133/2021 e no Edital.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1 - O pagamento será efetuado mensalmente, considerando apenas os serviços efetivamente prestados e realizados em benefício da população do Município contratante e de acordo com os valores estipulados neste documento.

O Cronograma Físico-Financeiro se dará conforme o quadro abaixo:

CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO																
Item	Descrição	Percentual de Pagamento	Valor anual	Valor mensal	1º mês	2º mês	3º mês	4º mês	5º mês	6º mês	7º mês	8º mês	9º mês	10º mês	11º mês	12º mês
1	Serviço de teleatendimento em saúde para usuários do SUS.	Parcela fixa (70%)	R\$ 10.103.681,40	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45
		Parcela variável (30%)	R\$ 4.330.149,12	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76
2	Teleatendimento eletivo em Saúde Mental com psicoterapia para pacientes com 18 anos ou mais.	Parcela fixa (70%)	R\$ 224.011,20	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60
		Parcela variável (30%)	R\$ 96.004,80	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40

- 7.2 - Não serão realizados pagamentos durante a fase de implantação.
- 7.3 - O recebimento provisório ocorrerá por meio da apresentação dos relatórios dos Níveis Mínimos de Serviço (item 7.17) e dos relatórios de metas e indicadores, conforme descrito no Anexo I (26909402), os quais deverão ser apresentados **até o 5º dia útil do mês subsequente ao dos atendimentos**.
- 7.4 - O recebimento definitivo ocorrerá após a avaliação dos Níveis Mínimos de Serviço e da avaliação do percentual de cumprimento das metas quantitativas e qualitativas, até 2 (dois) dias úteis antes dos prazos indicados nos subitens 7.5 e 7.6.
- 7.5 - O pagamento da parte fixa será realizado até 10º (décimo) dia útil do mês subsequente aos atendimentos, após a apresentação da nota fiscal/fatura, que discriminará os serviços prestados e tributos pertinentes.
- 7.6 - O pagamento da parte variável será realizado até 20º (vigésimo) dia útil do mês subsequente aos atendimentos, após a apresentação da nota fiscal/fatura, que discriminará os serviços prestados e tributos pertinentes.
- 7.6.1 - Em caso de indisponibilidade dos relatórios necessários para a apuração da parte variável da remuneração, o pagamento correspondente será postergado até a efetiva disponibilização e regularização das referidas informações.
- 7.7 - Se identificada inconformidade ou equívoco na análise das metas e indicadores, poderá haver ajuste do pagamento nos meses subsequentes.
- 7.7.1 - O ajuste poderá ser realizado a qualquer momento, independente da competência de faturamento.
- 7.8 - O pagamento do mês de início e fim dos serviços será proporcional ao número de dias de execução dos serviços.
- 7.9 - O valor mensal é estimativo, sendo que os valores que serão pagos pela contratante serão conforme avaliação das metas quantitativas e qualitativas e fator de escalonamento.
- 7.10 - Para fins de pagamento, a contratada deverá apresentar a comprovação da regularidade trabalhista, previdenciária e FGTS, além de outros documentos que comprovem a regularidade da contratada nos termos do artigo 92, inciso XVI da Lei 14.133/2021.
- 7.11 - Todos os custos e encargos decorrentes da execução dos serviços, inclusive manutenção e atualização dos canais de atendimento serão de responsabilidade da contratada.

7.12 - Do valor global, 70% (setenta por cento) corresponderá à parcela fixa, conforme escalonamento, e 30% (trinta por cento) variável, conforme o alcance das metas qualitativas e quantitativas (somatório de pontos). O valor da parcela variável corresponderá à proporção do alcance das metas.

7.12.1 - Para o item 1, a CONTRATADA fará jus ao recebimento observada a seguinte estrutura:

7.12.1.1 - **Parcela Fixa - 70% (setenta por cento) do valor per capita:** Corresponderá a 70% (setenta por cento) do valor per capita, sendo calculada de forma escalonada (fator), de acordo com o número total de atendimentos mensais no **Pronto Atendimento Virtual e Busca Ativa**, nos seguintes termos:

- a) Até 3.000 (três mil) atendimentos no mês: fator 0,1;
- b) De 3.001 (três mil e um) a 6.000 (seis mil) atendimentos: fator 0,2;
- c) De 6.001 (seis mil e um) a 9.000 (nove mil) atendimentos: fator 0,3;
- d) De 9.001 (nove mil e um) a 12.000 (doze mil) atendimentos: fator 0,4;
- e) De 12.001 (doze mil e um) a 15.000 (quinze mil) atendimentos: fator 0,5;
- f) De 15.001 (quinze mil e um) a 18.000 (dezoito mil) atendimentos: fator 0,6;
- g) De 18.001 (dezoito mil e um) a 21.000 (vinte e um mil) atendimentos: fator 0,7;
- h) De 21.001 (vinte e um mil e um) a 24.000 (vinte e quatro mil) atendimentos: fator 0,8;
- i) De 24.001 (vinte e quatro mil e um) a 27.000 (vinte e sete mil) atendimentos: fator 0,9; e
- j) De 27.001 (vinte e sete mil e um) a 30.000 (trinta mil) atendimentos: fator 1,0;

7.12.1.1.1 - **Os atendimentos serão limitados a até 30.000 por mês, sendo que a CONTRATANTE poderá administrar o número de atendimentos do serviço de Busca Ativa de acordo com a procura no Pronto Atendimento Virtual visando respeitar o teto. Considera-se 01 atendimento o desfecho realizado a cada acionamento, independente se o usuário foi atendido apenas por enfermeiro, apenas por médico, ou por ambos. Não serão considerados para fins de somatória outros tipos de atendimento.**

7.12.1.2 -**Parcela Variável - 30% (trinta por cento) do valor per capita:** Será vinculada ao cumprimento de metas quantitativas e qualitativas relacionadas ao **Pronto Atendimento Virtual** e à **Busca Ativa com agendamento de teleconsulta médica e de enfermagem**, distribuídas da seguinte forma:

- a) >=90% do total de pontos alcançáveis: repasse integral do valor correspondente das metas quantitativas (Desempenho = 1,0).
- b) >=80 e < 90% do total de pontos alcançáveis: repasse de 50% do valor correspondente das metas quantitativas (Desempenho = 0,5).
- c) < 80% do total de pontos alcançáveis: sem repasse do valor correspondente das metas quantitativas (Desempenho = 0,0).

7.12.2 - A **Fórmula Resumida para pagamento será a seguinte:**

Pagamento = [(V×0,70×Fator de escalonamento×População)+(V×0,30 × Fator de escalonamento × Desempenho × População)], Onde: V = valor proposto per capita, Fator de escalonamento (de 0,1 a 1,0), Desempenho = índice composto de metas (0, 0,5 ou 1).

7.12.2.1 - Considera-se, como valores de referência para a fórmula, os seguintes:

V = valor estimado per capita (a ser definido após a pesquisa de preços);

Fator de escalonamento = Fator correspondente à faixa de atendimentos realizados no mês da competência (0,1 a 1,0);

População = 664.541 (IBGE, 2025);

Desempenho = Valor correspondente ao alcance de metas (0, 0,5 ou 1).

Consistindo em: Pagamento do mês = [(valor estimado per capita × 0,70 × 0,1 a 1,0 × 664.541) + (valor estimado per capita × 0,30 × 0,1 a 1,0 × 0 ou 0,5 ou 1,0 × 664.541)]

7.12.3 - Para o item 2, componente Saúde Mental (psicoterapia), a avaliação será realizada separadamente, conforme abaixo:

7.12.3.1 - Parcela Fixa - 70% (setenta por cento) do valor do procedimento multiplicado pelo número de sessões realizadas.

7.12.3.2 - Parcela Variável - 30% (trinta por cento) do valor do procedimento multiplicado pelo número de sessões realizadas multiplicado pelo critério conforme abaixo:

- a) >=90% do total de pontos alcançáveis: repasse integral do valor correspondente das metas quantitativas.
- b) >=80 e < 90% do total de pontos alcançáveis: repasse de 50% do valor correspondente das metas quantitativas.
- c) < 80% do total de pontos alcançáveis: sem repasse do valor correspondente das metas quantitativas.

7.12.4 - O quadro abaixo demonstra a metodologia de avaliação e composição dos valores de pagamento:

Quadro. Metodologia de cálculo de pagamento mensal.				
Item	Componente	Critério	% do Valor Global	Fórmula para estabelecer o Valor (R\$)
Serviço de teleatendimento em saúde para usuários do SUS (Pronto Atendimento Virtual e Busca Ativa)	Parcela Fixa	Fator de escalonamento: Atendimentos* por mês no Pronto Atendimento Virtual e Busca Ativa: a) Até 3000: fator 0,1; b) De 3.001 a 6.000: fator 0,2; c) De 6.001 a 9.000: fator 0,3; d) De 9.001 a 12.000: fator 0,4; e) De 12.001 a 15.000: fator 0,5; f) De 15.001 a 18.000: fator 0,6; g) De 18.001 a 21.000: fator 0,7; h) De 21.001 a 24.000: fator 0,8; i) De 24.001 a 27.000: fator 0,9; j) De 27.001 a 30.000: fator 1,0.	70%	valor per capita × 0,7 × fator de escalonamento (0,1 a 1) × população
	Parcela Variável	Desempenho: Cumprimento de metas quantitativas e qualitativas: a) >=90% do total de pontos alcançáveis: repasse integral; b) >=80 e < 90% do total de pontos alcançáveis: repasse de 50%; c) < 80% do total de pontos alcançáveis: sem repasse do valor correspondente das metas quantitativas.	30%	valor per capita × 0,3 × fator de escalonamento (0,1 a 1) × desempenho (1, 0,5 ou 0) × população
		Total	100%	Soma: parcela fixa + parcela variável
Teleatendimento eletivo em Saúde Mental com psicoterapia para pacientes com 18 anos ou mais	Parcela Fixa	Conforme o número de sessões e valor unitário do procedimento	70%	valor da sessão × 0,7 × número de sessões
	Parcela Variável	Desempenho: Cumprimento de metas quantitativas e qualitativas: a) >=90% do total de pontos alcançáveis: repasse integral; b) >=80 e < 90% do total de pontos alcançáveis: repasse de 50%; c) < 80% do total de pontos alcançáveis: sem repasse do valor correspondente das metas quantitativas.	30%	valor da sessão × 0,3 × número de sessões × desempenho (1, 0,5 ou 0)
		Total	100%	Soma: parcela fixa + parcela variável
Nota: Considera-se 01 atendimento o desfecho realizado a cada acionamento, independente se o usuário foi atendido apenas por enfermeiro, apenas por médico, ou por ambos. Não serão considerados para fins de somatória outros tipos de atendimento.				

7.13 - A avaliação será realizada pela Comissão de Fiscalização.

- 7.14 - A análise de metas será realizada mensalmente.
- 7.15 - Será concedido reajuste de valor tendo como base a variação acumulada do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) no período, com data-base vinculada à data do orçamento estimado, independente da data de assinatura do Contrato.
- 7.15.1 - O reajuste será aplicado ao valor per capita para o Item 1.
- 7.15.2 - O reajuste será aplicado ao valor do procedimento para o Item 2.
- 7.15.3 - Não será atualizada a base populacional de cálculo do valor, sendo fixada em 664.541 (IBGE, 2025).
- 7.16 - A contratada não poderá cobrar qualquer valor a título de desenvolvimento, alteração ou implantação de algoritmos, rotinas, fluxos, protocolos, ou similares, independentemente se as alterações impactarem no número de atendimentos.
- 7.17 - Níveis Mínimos de Serviço:
- 7.17.1 - Para a execução da presente contratação e repasse da parcela fixa do item 1 será utilizado como critério de aferição os resultados dos Níveis Mínimos de Serviço.
- 7.17.2 - A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de: períodos de interrupção previamente acordados; interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução das atividades (exemplo: suprimento de energia elétrica); motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos, calamidade pública, indisponibilidades alheias à contratada).
- 7.17.2.1 - A contratada deverá justificar e comprovar as situações de indisponibilidade.
- 7.17.3 - Os indicadores que serão considerados para avaliação dos níveis mínimos de serviço estão descritos na tabela de indicadores de nível de serviço.
- 7.17.4 - A contratada fornecerá à contratante, conjuntamente com os documentos exigidos para pagamento, os percentuais efetivamente atingidos em relação aos indicadores de níveis de serviços, em formato sintético e analítico, de forma a ser explicitada a base de dados que culminou no relatório apresentado.
- 7.17.5 - As sanções relacionadas aos níveis mínimos de serviço não excluem outras punições previstas no Contrato.

Item	Tabela de Indicadores de Nível de Serviço		
	Serviço	Nível Mínimo de Serviço	Sanção sobre o valor da parcela fixa
1	Disponibilidade de Whatsapp e acesso aos serviços	99% em cada mês	Entre 80-98%: 10% do valor Entre 70-79%: 20% do valor Abaixo de 70%: 30% do valor
	Disponibilidade do nº de contato 0800 ou tridígito e acesso aos serviços	99% em cada mês	Entre 80-98%: 5% do valor Entre 70-79%: 10% do valor Abaixo de 70%: 15% do valor
	Disponibilidade do site de internet e acesso aos serviços	99% em cada mês	Entre 80-98%: 5% do valor Entre 70-79%: 10% do valor Abaixo de 70%: 15% do valor
2	Disponibilidade de sessões de teleatendimento em saúde mental	50% das vagas solicitadas (200 vagas)	Entre 150-199 vagas: 5% do valor Entre 125-149 vagas: 10% do valor Abaixo de 125 vagas: 15% do valor

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 8.1- Forma de Seleção e Critério de Julgamento da Proposta:
- 8.1.1 - O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço GLOBAL.
- 8.1.2 - Será declarada vencedora a empresa proponente que atender integralmente às exigências de habilitação constantes no Edital e neste documento, apresentar a proposta financeira mais vantajosa para a Administração Pública e for considerada tecnicamente apta na Prova de Conceito (PoC) realizada conforme as condições estabelecidas no certame.
- 8.1.3 - A execução da presente contratação será pelo regime de execução indireta de empreitada por preço unitário.
- 8.2 - Da Participação de Consórcio: Será admitida a participação de empresas em consórcio, observados os requisitos legais e regras previstas no Edital.
- 8.3 - Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:
- 8.3.1 - Qualificação Econômico-Financeira:
- 8.3.1.1 - Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um).
- 8.3.1.2 - Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital social ou patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.
- 8.3.2 - Qualificação Técnica:
- 8.3.2.1 - A contratada deverá apresentar Certificado de Regularidade de Inscrição de Pessoa Jurídica emitido pelo CRM para a atividade de telessaúde.
- 8.3.2.2 - A contratada deverá comprovar inscrição e atualização dos dados e requisitos no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), quanto ao cadastro do estabelecimento, dos profissionais, do serviço classificação e demais exigências do Ministério da Saúde.
- 8.3.2.3 - A contratada deverá comprovar inscrição dos Responsáveis Técnicos no respectivo órgão de classe, cuja situação deverá estar ativa.
- 8.3.2.4 - Deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica, comprovando a prestação de serviço de telessaúde incluindo a realização de no mínimo 15 mil teleconsultas por mês, em um ou mais contratos, demonstrando a capacidade instalada necessária para o atendimento do município.
- 8.3.2.5 - A contratada deverá apresentar algoritmos pré-clínicos e clínicos com no mínimo 200 (duzentos) dos principais sintomas de atendimento de enfermagem para triagem, não se limitando aos mais comuns, de modo que possibilitem o embasamento dos desfechos.
- 8.3.2.5.1 - Algoritmos pré-clínicos e clínicos baseados em árvores decisórias, desenvolvidos e estruturados por meio de perguntas e respostas, com questões fechadas (apenas sim, não e não sabe) e questões abertas (múltiplas opções de resposta) que direcionam para caminhos diversos dentro do próprio algoritmo ou para um outro algoritmo quando necessário, utilizados para classificação e realização de avaliação pré-clínica dos usuários que relatam sintomas durante o atendimento.
- 8.3.2.5.2 - O fluxo do algoritmo deve permitir interpretar as informações recebidas do usuário e alterar automaticamente de algoritmo utilizado de acordo com as respostas fornecidas, sem a necessidade de intervenção do profissional.
- 8.3.2.5.3 - O sistema deverá permitir a personalização do desfecho do atendimento. A plataforma deve permitir que o profissional de saúde decida pela discordância com desfecho do algoritmo, caso julgue necessário, de forma manual justificando sua decisão.
- 8.3.2.5.4 - O fluxo do algoritmo deverá dispor de lógica de priorização por potencial gravidade clínica, ordenando perguntas pelo grau de prioridade, de modo que as questões de queixas relacionadas a problemas de menor gravidade sejam ativadas apenas quando os graves forem descartados.
- 8.3.2.5.5 - Os algoritmos deverão estar baseados em evidências científicas reconhecidas e adaptadas a realidade do sistema de saúde brasileiro, podendo ter origem nacional ou internacional, como os modelos utilizados pelo Sistema Nacional de Saúde (NHS) do Reino Unido, pelo Sistema Nacional de Saúde (SNS) de Portugal.
- 8.3.2.5.6 - Os algoritmos deverão ser apresentados de forma que seja possível visualizar o fluxo até o desfecho correspondente.
- 8.3.2.5.7 - A solução deverá permitir a auditoria dos algoritmos aplicados em cada atendimento.
- 8.3.2.6 - Os itens e subitens da cláusulas acima serão verificados durante a PoC.
- 8.4 - Prova de Conceito (PoC):
- 8.4.1 - A Prova de Conceito (PoC) deverá certificar se a solução apresentada satisfaz às exigências constantes neste documento no que tange às características técnicas, funcionalidades desejadas, qualidade e desempenho.
- 8.4.2 - A avaliação dos itens da PoC está contida nos quadros de avaliação. A empresa deverá atender a todas as funcionalidades descritas na PoC.
- 8.4.3 - A PoC deverá ser realizada por Comissão de Avaliação a ser designada em portaria específica, formada por servidores com conhecimento técnico pertinente.
- 8.4.4 - A realização da PoC será restrita à empresa classificada em primeiro lugar na etapa de habilitação e acontecerá em até 30 (trinta) dias corridos da classificação.
- 8.4.5 - Caso a empresa convocada para avaliação não compareça em dia e hora previamente agendados para a realização da sessão pública da Prova de Conceito (PoC), a mesma será automaticamente reprovada pela Comissão Avaliadora.
- 8.4.6 - Se a empresa proponente detentora da melhor proposta não atender aos requisitos aferidos pela Comissão de Avaliação, será convocada a próxima empresa na ordem de classificação, sucessivamente, até que sejam cumpridas todas as exigências especificadas neste documento.

- 8.4.6.1 - A cada nova convocação, iniciará a contagem dos prazos.
- 8.4.7 - A PoC será realizada de forma dinâmica, respeitando os horários estipulados pela Comissão de Avaliação para o seu início e término.
- 8.4.7.1 - A PoC será realizada em 1 (um) dia útil, no Município de Joinville, em local previamente definido, entre segunda e sexta-feira. O início poderá ocorrer em qualquer horário entre 08:00 (oito) e 14:00 (quatorze), com duração máxima de 4 (quatro) horas, incluindo o tempo destinado a esclarecimentos e questionamentos.
- 8.4.7.1.1 - Não será concedido prazo adicional para apresentação da solução.
- 8.4.7.2 - A partir do horário estipulado para início, a proponente disporá de até 30 (trinta) minutos, prorrogáveis por mais 15 (quinze) minutos, para instalar os equipamentos necessários e realizar os testes preliminares, antes da demonstração efetiva. Esse período está incluído no limite total de 4 (quatro) horas.
- 8.4.8 - Para a PoC a contratante fornecerá:
- 8.4.8.1 - Mesa ou bancada e cadeiras para uso na apresentação.
- 8.4.8.2 - Ponto(s) de energia elétrica (220v).
- 8.4.9 - Para a prova de conceito a proponente ficará responsável de providenciar:
- 8.4.9.1 - Computador(es) (Desktop ou Laptop).
- 8.4.9.2 - Smartphone Android, com navegação para dados.
- 8.4.9.3 - Smartphone iOS, com navegação para dados.
- 8.4.9.4 - TV ou projetor para espelhamento da tela do operador executor do atendimento.
- 8.4.9.5 - Acesso à internet.
- 8.4.9.6 - Qualquer outro recurso necessário para a efetiva demonstração.
- 8.4.10 - A PoC ocorrerá com a simulação dos serviços que serão contratados, contando as tecnologias previstas para cada um.
- 8.4.11 - A proponente será responsável pelo banco de dados de teste para a demonstração efetiva de todas as funcionalidades exigidas neste documento e disponíveis no sistema, sendo que cada função requerida deverá ser executada e seus resultados demonstrados.
- 8.4.12 - Caberá à proponente trazer os equipamentos previamente configurados para a realização dos testes, não sendo aceitas intervenções de pessoas externas à avaliação (não presentes na demonstração).
- 8.4.13 - Toda a estrutura (software, hardware, conectividade e massa de dados) necessária à realização da PoC é de responsabilidade da licitante, que deverá transmitir em tempo real as telas de atendimento para projeção no local de avaliação para a visualização por parte da Comissão, visando plena transparência do processo.
- 8.4.14 - Salvo os itens fornecidos pela contratante, todo e qualquer custo, material ou equipamento necessário para a realização da PoC será de responsabilidade da empresa proponente.
- 8.4.15 - Serão simulados no mínimo 5 (cinco) casos desenvolvidos pela Comissão de Avaliação com potenciais desfechos diferentes do processo de atendimento.
- 8.4.15.1 - A Comissão de Avaliação poderá solicitar informações e esclarecimentos a qualquer momento, durante a demonstração.
- 8.4.16 - Após a empresa demonstrar os serviços e encerrados os questionamentos pelos membros da Comissão de Avaliação acerca da funcionalidade apresentada, a Comissão, por maioria simples, com base nos critérios avaliados conforme instrumento próprio, decidirá se a empresa está apta ou não. O consenso da análise final deverá ser registrado em ata da sessão pública.
- 8.4.17 - Em caso de impossibilidade de realização da PoC por motivos alheios, a PoC poderá ser suspensa e transferida para outra data a ser definida pela Comissão de Avaliação.
- 8.4.18 - Será permitida a participação das demais empresas concorrentes, limitado a 1 (um) representante por empresa, na sessão de demonstração, porém estas não poderão manifestar-se no decurso das mesmas.
- 8.4.18.1 - Em caso de manifestação ou intervenção, a contagem do tempo será suspensa e será solicitado que o representante se retire do ambiente.
- 8.4.19 - Quaisquer eventuais requisitos necessários ao bom andamento dos testes e ressalvas as condições expostas neste documento devem ser comunicadas com o mínimo de 5 (cinco) dias úteis de antecedência à sessão pública.
- 8.4.20 - Havendo ocorrência de erro na solução (**falha técnica de execução**) durante a demonstração, a proponente deverá corrigir as funcionalidades que apresentarem tais falhas. É concedido um prazo máximo acumulado de 30 (trinta) minutos, dentro do limite total de 4 (quatro) horas da PoC, para que a proponente realize as correções, substituições e/ou reconfigurações necessárias. **O não atendimento de requisito obrigatório previsto neste Termo de Referência não configura erro passível de correção no prazo acima estipulado.** Caso, ao término da PoC, a proponente não tenha realizado a correção e a devida demonstração do(s) requisito(s) em que ocorreu o erro, dentro do prazo estabelecido, será desclassificada.
- 8.4.20.1 - Para fins de avaliação nesta Prova de Conceito, define-se:
- I. Erro na Solução:** Considera-se erro a falha técnica inesperada em uma funcionalidade que a solução **comprovadamente possui**, mas que apresentou comportamento anômalo durante a execução (ex: travamento de tela, erro de script, falha de comunicação temporária com o banco de dados).
- II. Não Atendimento de Requisito:** Considera-se não atendimento a **ausência total ou parcial** de uma funcionalidade exigida no Termo de Referência, ou a incapacidade da solução em realizar a tarefa por falta de desenvolvimento prévio (ex: sistema não possui ferramenta para solicitação de suporte).
- 8.4.20.2 - O tempo de tolerância de 30 minutos destina-se exclusivamente à correção de **Erros na Solução (Item I)**. Constatado o **Não Atendimento de Requisito (Item II)**, a empresa será imediatamente considerada reprovada, não cabendo prazo para desenvolvimento ou instalação de novas funcionalidades durante a sessão.
- 8.4.21 - Caso observado que a solução ofertada não atenda aos requisitos, esta será reprovada.
- 8.4.22 - Quadro de avaliação PoC:

ITEM	REQUISITO	JULGAMENTO
Plataforma	Apresentação de plataforma contendo o pronto atendimento virtual A plataforma deverá ser: a) web responsiva, compatível com Android e iOS b) compatível com principais navegadores (Chrome, Firefox, Edge)	<input type="checkbox"/> Adequado <input type="checkbox"/> Não adequado <input type="checkbox"/> Não se aplica
Plataforma	Apresentação de contato de serviço de mensageria WhatsApp com número verificado	<input type="checkbox"/> Adequado <input type="checkbox"/> Não adequado <input type="checkbox"/> Não se aplica
Plataforma	Demonstrar o uso de um certificado digital padrão ICP-Brasil para assinatura de, pelo menos, prescrição eletrônica e prontuário de paciente "teste"	<input type="checkbox"/> Adequado <input type="checkbox"/> Não adequado <input type="checkbox"/> Não se aplica
Atendimento	Demonstração de atendimento inicial via chatbot	<input type="checkbox"/> Adequado <input type="checkbox"/> Não adequado <input type="checkbox"/> Não se aplica
Atendimento	Serviço de verificação de cadastro na plataforma (perfil de acesso)	<input type="checkbox"/> Adequado <input type="checkbox"/> Não adequado <input type="checkbox"/> Não se aplica
Atendimento	Atendimento de paciente em ligação telefônica por enfermeiro e médico	<input type="checkbox"/> Adequado <input type="checkbox"/> Não adequado <input type="checkbox"/> Não se aplica
Atendimento	A ligação é audível e clara, sem cacofonia ou interferências, possibilitando plena comunicação com o usuário	<input type="checkbox"/> Adequado <input type="checkbox"/> Não adequado <input type="checkbox"/> Não se aplica
Atendimento	Atendimento de paciente em videochamada por enfermeiro e médico	<input type="checkbox"/> Adequado <input type="checkbox"/> Não adequado <input type="checkbox"/> Não se aplica
Atendimento	A videochamada é nítida, audível e clara, sem cacofonia, atrasos ou interferências, possibilitando plena comunicação com o usuário	<input type="checkbox"/> Adequado <input type="checkbox"/> Não adequado <input type="checkbox"/> Não se aplica
Atendimento	Jornada de atendimento com demonstração do uso de algoritmos a) Simulação de caso 1 b) Simulação de caso 2 c) Simulação de caso 3 d) Simulação de caso 4 e) Simulação de caso 5	<input type="checkbox"/> Adequado <input type="checkbox"/> Não adequado <input type="checkbox"/> Não se aplica
Atendimento	Os atendentes seguem os scripts previstos nos algoritmos, com seus possíveis desfechos e encaminhamentos, com possibilidade de	<input type="checkbox"/> Adequado <input type="checkbox"/> Não adequado

	auditoria posterior	() Não se aplica
Atendimento	Jornada de atendimento com demonstração de registro e evolução, envio de documentos (via dupla, paciente e profissional), assinatura com certificado digital	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Atendimento	Tempo de espera entre os atendimentos conforme preconizado	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Atendimento	Identificação dos profissionais, com nome e categoria profissional	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Atendimento	Finalizado o atendimento é ofertada ao usuário a pesquisa de satisfação sobre o atendimento realizado	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Atendimento	Disponibilizar todos os dados da teleconsulta aos pacientes em seu perfil de acesso. O usuário deverá ter acesso ao histórico de teleconsultas e prescrições	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Monitoramento	Demonstrar o acesso das teleconsultas realizadas, de forma individualizada, com todos os detalhes, médicos e pacientes no perfil da Secretaria Municipal de Saúde de Joinville	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Monitoramento	Demonstração de ferramenta para solicitação de suporte	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Monitoramento	Demonstração de chamado para suporte técnico com grau de prioridade	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Indicadores	<p>Demonstração de painel de indicadores com acesso web e login e possibilidade de exportação dos dados e filtros, contendo no mínimo:</p> <p>ITEM PRONTO ATENDIMENTO VIRTUAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo de espera para atendimento de teleconsulta médica • Tempo de espera para atendimento geral • Resolubilidade • Teleconsultas médicas realizadas • Satisfação do usuário <p>ITEM TELECONSULTA ELETIVA DE ENFERMAGEM E DE MÉDICO GENERALISTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento de pacientes em busca ativa no prazo • Teleconsulta de enfermagem realizada • Teleconsulta médica realizada • Tempo de espera para teleconsulta (dias) • Satisfação do usuário <p>ITEM TELEATENDIMENTO ELETIVO EM PSICOLOGIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terapias realizadas com duração no tempo preconizado • Tempo de espera • Satisfação do usuário <p>* a metodologia de cálculo dos indicadores consta no anexo RELATÓRIOS, METAS E INDICADORES</p>	() Adequado () Não adequado () Não se aplica

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1 - O custo estimado anual da contratação é de R\$ 14.753.846,52 (quatorze milhões, setecentos e cinquenta e três mil oitocentos e quarenta e seis reais e cinquenta e dois centavos) conforme Orçamentos Planilhados que instrui o presente processo de contratação.

9.2 - Utilizamos o parâmetro indicado no art. 23 da Lei de Licitações nº 14.133/2021.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1 - Os valores para a presente contratação estão em conformidade com a previsão orçamentária das unidades participantes.

10.2 - Estão previstos recursos orçamentários para a presente contratação, que estão discriminados junto ao documento "Requisição de Compras" que fará parte do presente processo.

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

11. DA ASSINATURA ELETRÔNICA

11.1 - Considerando que assinatura dos instrumentos contratuais são realizados eletronicamente, mediante login e senha, deverão o(s) representante(s) legal(is) do(s) proponente(s) providenciar(em) a sua assinatura eletrônica, de acordo com Instrução Normativa nº 183/2023, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 56.185/2023.

11.1.1 - O(s) representante(s) legal(is) do(s) interessado(s) em participar da licitação poderá(ão) providenciar seu cadastro, com autenticação de conta através do login único "gov.br" para liberação da assinatura eletrônica, de acordo com o que estabelece a carta de serviços disponível no seguinte link: <https://www.joinville.sc.gov.br/servicos/acessar-portal-de-autosservico/>

11.2 - Após declarado vencedor o(s) representante(s) legal(is) do(s) proponente(s) deverá(ão) estar com o seu usuário externo certificado para efetuar a assinatura eletrônica, nos termos do Decreto nº 56.185/2023, sob pena de decair do direito de assinar o Contrato e/ou eventuais alterações, sem prejuízo das sanções previstas no Edital.

11.2.1 - É de responsabilidade exclusiva do(s) representante(s) legal(is) do(s) proponente(s)/interessado(s) a criação de seu cadastro com autenticação de conta através do login único "gov.br" para liberação da assinatura eletrônica.

ANEXO V

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP SEI Nº 28294077/2026 - SES.UCP.ACP

1 - DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (obrigatório)

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, este campo é obrigatório.

1.1 - Trata-se do processo de contratação de empresa especializada em serviço de teleatendimento em saúde para usuários do SUS.

1.2 - O município de Joinville conta com uma população estimada de 664.541 habitantes (IBGE/2025), e cobertura de estratégia de saúde da família de 94%. Ainda que a cobertura seja alta, percebe-se um aumento do escopo de atividades na Atenção Primária à Saúde, com foco além do cuidado programado. Tal situação corrobora para o aumento de procura pelos atendimentos nas Unidades Básicas de Saúde, que muitas vezes com capacidade instalada extrapolada, encaminham os pacientes para as Unidades de Pronto Atendimento. Hoje, cerca de 80% dos atendimentos nas Unidades de Pronto Atendimento são de pacientes de baixo risco, conforme classificação de risco. Dessa forma, faz-se necessário a busca por medidas de ampliação de acesso aos usuários do serviço de saúde pública. A telessaúde é uma ferramenta importante nesse processo, que combina a ampliação de acesso, o desafogamento dos serviços presenciais, a agilidade no atendimento, horário estendido à população economicamente ativa, bem como a redução de deslocamento do paciente.

1.2.1 - Além disso, há necessidade de fortalecer as ações de busca ativa, com foco no alcance de indicadores prioritários, direcionando o cuidado na Atenção Primária à Saúde. No âmbito da regulação, a unidade opera no limite de sua capacidade para agendar consultas, exames e cirurgias, o que evidencia a necessidade de reforço na

gestão desses serviços. Quanto ao teleatendimento em saúde mental, sua implementação visa complementar os serviços já existentes na rede, os quais carecem de estrutura física e recursos humanos adequados para atender plenamente à demanda do município.

1.2.2 - Embora se trate de uma modalidade relativamente nova de oferta de serviço, a experiência de municípios que já adotaram a teleconsulta demonstra melhorias na qualidade do atendimento à população, com redução de filas e do tempo de espera no atendimento presencial. Além disso, a ferramenta permite o redirecionamento dos esforços das equipes de saúde, possibilitando a priorização de públicos em situação de maior vulnerabilidade e com maiores necessidades assistenciais.

1.2.3 - A ampliação dos serviços presenciais demandam tempo e investimentos consideráveis, envolvendo reformas estruturais, aquisição de equipamentos, contratação e treinamento de pessoal, além de processos regulatórios. Por outro lado, o teleatendimento pode ser implantado em curto prazo, garantindo resposta imediata às necessidades da população.

1.3 - Ademais, o processo de contratação tem como objetivo executar e cumprir o Plano Municipal de Saúde (SEI nº 25350483) e implantar uma nova modalidade de atendimento no âmbito do SUS, qualificando a rede de atenção à saúde de Joinville. Por meio dos serviços contemplados neste processo, será viabilizada a modernização da oferta, a ampliação do acesso em tempo oportuno e a evolução na organização dos fluxos de atendimento, tornando-os mais eficientes, resolutivos e alinhados às necessidades da população.

1.4 - Considerando que o WhatsApp é o principal aplicativo de comunicação no Brasil, com uma taxa de uso entre 93% e 99% da população, propõe-se, nesta contratação, a adoção dessa ferramenta para ampliar e simplificar o acesso aos serviços oferecidos, garantindo um meio de comunicação eficaz e acessível^[1]. Trata-se de uma prática observada também em outros municípios, como [Florianópolis](#) e [Curitiba](#).

1.5 - O sistema a ser disponibilizado pela CONTRATADA deverá ser passível de parametrizações e adaptações em tempo oportuno, promovendo maior adequação da usabilidade e funcionalidades às necessidades específicas da CONTRATANTE. Além disso, deverá permitir a interoperabilidade com outros sistemas, quando aplicável, bem como a disponibilização de relatórios e métricas essenciais para a gestão e avaliação dos serviços.

[1] Veja Negócios. Disponível em <https://veja.abril.com.br/coluna/neuza-sanches/exclusivo-whatsapp-e-lider-e-esta-em-240-milhoes-de-celulares-no-brasil/> acesso 11/06/2025.

2 - DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL.

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, em caso do não preenchimento deste campo, devem ser apresentadas as devidas justificativas.

2.1 - Não foi elaborado Plano de Contratações Anual em 2025, no entanto, esta contratação está prevista no planejamento da Secretaria Municipal da Saúde (2026-2029), conforme SEI nº 25.0.163447-5, Diretrizes, Objetivos, Metas e Indicadores (DOMI) 2026-2029 (26011943).

2.2 - A contratação encontra amparo na revisão do PPA - Plano Plurianual 2026-2029 do Município de Joinville - Processo (25.0.109114-5 - anexo PPA 2026-2029 25429369), aprovado pela Resolução Nº 071-2025- CMS (26496533).

2.3 - Ação: 2.3286 - Custeio da atenção básica - FMS, Ação: 2.3287 - Custeio da Assistência Hospitalar e Ambulatorial - FMS, Ação: 2.3199 - Processos administrativos - SES (26561440).

3 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, em caso do não preenchimento deste campo, devem ser apresentadas as devidas justificativas.

3.1 - Para a adequada satisfação da necessidade da Administração, devem ser atendidos os seguintes **requisitos mínimos**:

3.1.1 - As especificações previstas no presente documento.

3.1.2 - Cumprimento dos prazos, horários e locais previstos no presente no documento.

3.1.3 - Cumprir com as obrigações dispostas no presente documento.

3.1.4 - Cumprir com a documentação, quando cabível, dispostas no presente documento.

3.2 - Vigência, Gestão e Fiscalização:

3.2.1 - Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, na forma de operação continuada de prestação de serviço de telessaúde.

3.2.2 - O prazo de vigência contratual será de 26 (vinte e seis) meses de vigência, prorrogável na forma do Art. 107 da Lei 14.133/2021, vez que a contratação está prevista no Plano Plurianual.

3.2.3 - O prazo de execução será de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável na forma do Art. 107 da Lei 14.133/2021, vez que a contratação está prevista no Plano Plurianual.

3.2.4 - A gestão do contrato será realizada pela Secretaria da Saúde de Joinville, gestora do Fundo Municipal de Saúde de Joinville, sendo a mesma responsável pelo recebimento e fiscalização do objeto licitado.

3.2.5 - Será designada Comissão de Fiscalização para a avaliação e acompanhamento da execução do contrato.

3.2.6 - A contratada se submeterá à fiscalização dos serviços de Auditoria, Controle e Avaliação da Secretaria Municipal da Saúde em consonância e obediência ao previsto nas Leis Federais nº 8.080/90, nº 14.510/2022, Lei nº 8.142/90, no Decreto Federal nº 1.651 de 28/09/95, na Lei Municipal nº 3.584 de 03/11/97 e no Decreto Municipal nº 8.865 de 17/11/98.

3.3 - **Formas e Critérios de Seleção de Fornecedores:** Será declarada vencedora a empresa proponente que atender **integralmente** às exigências de habilitação constantes no Edital e no Termo de Referência, apresentar a proposta financeira mais vantajosa para a Administração Pública e for considerada tecnicamente apta na Prova de Conceito (PoC) realizada conforme as condições estabelecidas no certame.

3.4 - Condições Gerais:

3.4.1 - A CONTRATADA deverá apresentar Certificado de Regularidade de Inscrição de Pessoa Jurídica emitido pelo CRM para a atividade de Telessaúde.

3.4.2 - A CONTRATADA deverá comprovar inscrição e atualização dos dados e requisitos no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), quanto ao cadastro do estabelecimento, dos profissionais, do serviço classificação e demais exigências do Ministério da Saúde.

3.4.3 - A CONTRATADA deverá comprovar inscrição dos responsáveis técnicos no respectivo órgão de classe, cuja situação deverá estar ativa.

3.4.4 - Deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica, comprovando a prestação de serviço de telessaúde incluindo a realização de no mínimo 15 mil teleconsultas por mês, em um ou mais contratos, demonstrando a capacidade instalada necessária para o atendimento do município.

3.4.4.1 - Justificativa para o quantitativo exigido:

3.4.4.2 - O quantitativo de 15.000 teleconsultas exigidas no Atestado de Capacidade Técnica foi definido considerando a estimativa de **30.000 teleatendimentos em 1 (um) mês**, conforme disposto no item 4 - ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO.

3.4.4.3 - Justifica-se esse quantitativo, em virtude do disposto no **Art. 67, § 1º, da Lei nº 14.133/2021** que estabelece:

Art. 67.

[...]

§ 1º A exigência de atestados será restrita às parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto da licitação, assim consideradas as que tenham valor individual igual ou superior a 4% (quatro por cento) do valor total estimado da contratação.

§ 2º Observado o disposto no caput e no § 1º deste artigo, será admitida a exigência de atestados com quantidades mínimas de até 50% (cinquenta por cento) das parcelas de que trata o referido parágrafo, vedadas limitações de tempo e de locais específicos relativas aos atestados.

3.4.4.4 - A exigência de 15.000 teleconsultas/mês está dentro do limite estipulado pela legislação, sendo legalmente amparada e não configura restrição à competitividade, pois utiliza o patamar máximo admitido pela lei para serviços de grande relevância e valor significativo. Expomos que a contratação de serviços de teleatendimento em saúde é considerado um serviço complexo e exige alta capacidade técnica-operacional. A comprovação de um volume de 15.000 atendimentos/mês assegura que o licitante possui escala de atuação comprovada capaz de suportar, no mínimo, metade do volume de atendimentos. Exigir esse quantitativo é crucial para mitigar o risco de inexecução contratual por parte de empresas inexperientes com grandes volumes de atendimentos.

3.4.4.5 - Assim, o quantitativo exigido é totalmente justificável para garantir a capacidade técnica e a estabilidade necessárias ao serviço essencial de saúde pública que será prestado, sem restringir indevidamente o universo de licitantes que operam em escala.

3.4.5 - A CONTRATADA deverá apresentar algoritmos pré-clínicos e clínicos com no mínimo 200 dos principais sintomas de atendimento de enfermagem para triagem, não se limitando aos mais comuns, de modo que possibilitem o embasamento dos desfechos.

3.4.5.1 - Algoritmos pré-clínicos e clínicos baseados em árvores decisórias, desenvolvidos e estruturados por meio de perguntas e respostas, com questões fechadas (apenas sim, não e não sabe) e questões abertas (múltiplas opções de resposta) que direcionam para caminhos diversos dentro do próprio algoritmo ou para um outro algoritmo quando necessário, utilizados para classificação e realização de avaliação pré-clínica dos usuários que relatam sintomas durante o atendimento.

3.4.5.2 - O fluxo do algoritmo deve permitir interpretar as informações recebidas do usuário e alterar automaticamente de algoritmo utilizado de acordo com as respostas fornecidas, sem a necessidade de intervenção do profissional.

3.4.5.3 - O sistema deverá permitir a personalização do desfecho do atendimento: a plataforma deve permitir que o profissional de saúde decida pela discordância com desfecho do algoritmo, caso julgue necessário, de forma manual justificando sua decisão.

3.4.5.4 - O fluxo do algoritmo deverá dispor de lógica de priorização por potencial gravidade clínica, ordenando perguntas pelo grau de prioridade, de modo que as questões de queixas relacionadas a problemas de menor gravidade sejam ativadas apenas quando os graves forem descartados.

3.4.5.5 - Os algoritmos deverão estar baseados em evidências científicas reconhecidas e adaptadas a realidade do sistema de saúde brasileiro, podendo ter origem nacional ou internacional, como os modelos utilizados pelo Sistema Nacional de Saúde (NHS) do Reino Unido, pelo Sistema Nacional de Saúde (SNS) de Portugal.

3.4.5.6 - Os algoritmos deverão ser apresentados de forma que seja possível visualizar o fluxo até o desfecho correspondente.

3.4.5.7 - A solução deverá permitir a auditoria dos algoritmos aplicados em cada atendimento.

3.4.6 - Os itens e subitens da cláusula 3.4.5 serão verificados durante a PoC.

3.5 - **Prova de Conceito (PoC):**

3.5.1 - A Prova de Conceito (PoC) deverá certificar se a solução apresentada satisfaz às exigências constantes do Termo de Referência no que tange às características técnicas, funcionalidades desejadas, qualidade e desempenho.

3.5.2 - A avaliação dos itens da PoC está contida nos quadros de avaliação. A empresa deverá atender a TODAS as funcionalidades descritas na PoC.

3.5.3 - A PoC deverá ser realizada por Comissão de Avaliação a ser designada em portaria específica, formada por servidores com conhecimento técnico pertinente.

3.5.4 - A realização da PoC será restrita à empresa classificada em primeiro lugar na etapa de habilitação e acontecerá em **até 30 dias corridos** da classificação.

3.5.5 - Caso a empresa convocada para avaliação não compareça em dia e hora previamente agendados para a realização da Sessão Pública da Prova de Conceito – PoC, a mesma será automaticamente reprovada pela Comissão avaliadora.

3.5.6 - Se a empresa PROPONENTE detentora da melhor proposta não atender aos requisitos aferidos pela Comissão de Avaliação, será convocada a próxima empresa na ordem de classificação, sucessivamente, até que sejam cumpridas todas as exigências especificadas no Termo de Referência.

3.5.6.1 - A cada nova convocação, iniciará a contagem dos prazos.

3.5.7 - A PoC será realizada de forma dinâmica, respeitando os horários estipulados pela Comissão de Avaliação para o seu início e término.

3.5.7.1 - A PoC será realizada em 01 (um) dia útil, no município de Joinville, em local previamente definido, entre segunda e sexta-feira. O início poderá ocorrer em qualquer horário entre 8h e 14h, com duração máxima de 4 horas, incluindo o tempo destinado a esclarecimentos e questionamentos.

3.5.7.1.1 - Não será concedido prazo adicional para apresentação da Solução.

3.5.7.2 - A partir do horário estipulado para início, a PROPONENTE disporá de até 30 minutos, prorrogáveis por mais 15, para instalar os equipamentos necessários e realizar os testes preliminares, antes da demonstração efetiva. Esse período está incluído no limite total de 4 horas.

3.5.8 - Para a PoC a CONTRATANTE fornecerá:

3.5.8.1 - Mesa ou bancada e cadeiras para uso na apresentação.

3.5.8.2 - Ponto(s) de energia elétrica (220v).

3.5.9 - Para a prova de conceito a PROPONENTE ficará responsável de providenciar:

3.5.9.1 - Computador(es) (Desktop ou Laptop).

3.5.9.2 - Smartphone Android, com navegação para dados.

3.5.9.3 - Smartphone iOS, com navegação para dados.

3.5.9.4 - TV ou Projetor para espelhamento da tela do operador executor do atendimento.

3.5.9.5 - Acesso à internet.

3.5.9.6 - Qualquer outro recurso necessário para a efetiva demonstração.

3.5.10 - A PoC ocorrerá com a simulação dos serviços que serão contratados, contando as tecnologias previstas para cada um.

3.5.11 - A proponente será responsável pelo banco de dados de teste para a demonstração efetiva de todas as funcionalidades exigidas neste termo e disponíveis no sistema, sendo que cada função requerida deverá ser executada e seus resultados demonstrados.

3.5.12 - Caberá à proponente trazer os equipamentos previamente configurados para a realização dos testes, não sendo aceitas intervenções de pessoas externas à avaliação (não presentes na demonstração).

3.5.13 - Toda a estrutura (software, hardware, conectividade e massa de dados) necessária à realização da PoC é de responsabilidade da licitante, que deverá transmitir em tempo real as telas de atendimento para projeção no local de avaliação para a visualização por parte da comissão, visando plena transparência do processo.

3.5.14 - Salvo os itens fornecidos pela CONTRATANTE, todo e qualquer custo, material ou equipamento necessário para a realização da PoC será de responsabilidade da empresa proponente.

3.5.15 - Serão simulados no mínimo 5 (cinco) casos desenvolvidos pela Comissão de Avaliação com potenciais desfechos diferentes do processo de atendimento.

3.5.15.1 - A Comissão de Avaliação poderá solicitar informações e esclarecimentos a qualquer momento, durante a demonstração.

3.5.16 - Após a empresa demonstrar os serviços e encerrados os questionamentos pelos membros da Comissão de Avaliação acerca da funcionalidade apresentada, a Comissão, por maioria simples, com base nos critérios avaliados conforme instrumento próprio, decidirá se a empresa está apta ou não. O consenso da análise final deverá ser registrado em ata da sessão pública.

3.5.17 - Em caso de impossibilidade de realização da PoC por motivos alheios, a PoC poderá ser suspensa e transferida para outra data a ser definida pela Comissão de Avaliação.

3.5.18 - Será permitida a participação da demais empresas concorrentes, limitado a um (1) representante por empresa, na sessão de demonstração, porém estas não poderão manifestar-se no decurso das mesmas.

3.5.18.1 - Em caso de manifestação ou intervenção, a contagem do tempo será suspensa e será solicitado que o representante se retire do ambiente.

3.5.19 - Quaisquer eventuais requisitos necessários ao bom andamento dos testes e ressalvadas as condições expostas neste documento devem ser comunicadas com o mínimo de 5 (cinco) dias úteis de antecedência à sessão pública.

3.5.20 - Havendo ocorrência de erro na solução (**falha técnica de execução**) durante a demonstração, a proponente deverá corrigir as funcionalidades que apresentarem tais falhas. É concedido um prazo máximo acumulado de 30 (trinta) minutos, dentro do limite total de 4 (quatro) horas da PoC, para que a proponente realize as correções, substituições e/ou reconfigurações necessárias. **O não atendimento de requisito obrigatório previsto neste Termo de Referência não configura erro passível de correção no prazo acima estipulado.** Caso, ao término da PoC, a proponente não tenha realizado a correção e a devida demonstração do(s) requisito(s) em que ocorreu o erro, dentro do prazo estabelecido, será desclassificada.

3.5.20.1 - Para fins de avaliação nesta Prova de Conceito, define-se:

I. Erro na Solução: Considera-se erro a falha técnica inesperada em uma funcionalidade que a solução **comprovadamente possui**, mas que apresentou comportamento anômalo durante a execução (ex: travamento de tela, erro de script, falha de comunicação temporária com o banco de dados).

II. Não Atendimento de Requisito: Considera-se não atendimento a **ausência total ou parcial** de uma funcionalidade exigida no Termo de Referência, ou a incapacidade da solução em realizar a tarefa por falta de desenvolvimento prévio (ex: sistema não possui ferramenta para solicitação de suporte).

3.5.20.2 - O tempo de tolerância de 30 minutos destina-se exclusivamente à correção de **Erros na Solução (Item I)**. Constatado o **Não Atendimento de Requisito (Item II)**, a empresa será imediatamente considerada reprovada, não cabendo prazo para desenvolvimento ou instalação de novas funcionalidades durante a sessão.

3.5.21 - Caso observado que a solução ofertada não atenda aos requisitos, esta será reprovada.

3.5.22 - Quadro de avaliação PoC:

Item	Requisito	Julgamento
Plataforma	Apresentação de plataforma contendo o Pronto Atendimento Virtual. A plataforma deverá ser: a) web responsiva, compatível com Android e iOS; b) compatível com principais navegadores (Chrome, Firefox, Edge).	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Plataforma	Apresentação de contato de serviço de mensageria Whatsapp com número verificado	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Plataforma	Demonstrar o uso de um certificado digital padrão ICP-Brasil para assinatura de, pelo menos, prescrição eletrônica e prontuário de paciente "teste".	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
		() Adequado

Atendimento	Demonstração de atendimento inicial via chatbot	() Não adequado () Não se aplica
Atendimento	Serviço de verificação de cadastro na plataforma (perfil de acesso)	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Atendimento	Atendimento de paciente em ligação telefônica por enfermeiro e médico	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Atendimento	A ligação é audível e clara, sem cacofonia ou interferências, possibilitando plena comunicação com o usuário	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Atendimento	Atendimento de paciente em videochamada por enfermeiro e médico	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Atendimento	A videochamada é nítida, audível e clara, sem cacofonia, atrasos ou interferências, possibilitando plena comunicação com o usuário	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Atendimento	Jornada de atendimento com demonstração do uso de algoritmos, conforme item 3.4.8 a) Simulação de caso 1 b) Simulação de caso 2 c) Simulação de caso 3 d) Simulação de caso 4 e) Simulação de caso 5	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Atendimento	Os atendentes seguem os scripts previstos nos algoritmos, com seus possíveis desfechos e encaminhamentos, com possibilidade de auditoria posterior.	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Atendimento	Jornada de atendimento com demonstração de registro e evolução, envio de documentos (via dupla, paciente e profissional), assinatura com certificado digital	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Atendimento	Tempo de espera entre os atendimentos conforme preconizado no Termo de Referência	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Atendimento	Identificação dos profissionais, com nome e categoria profissional	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Atendimento	Finalizado o atendimento é ofertada ao usuário a pesquisa de satisfação sobre o atendimento realizado	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Atendimento	Disponibilizar todos os dados da teleconsulta aos pacientes em seu perfil de acesso. O usuário deverá ter acesso ao histórico de teleconsultas e prescrições.	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Monitoramento	Demonstrar o acesso das teleconsultas realizadas, de forma individualizada, com todos os detalhes, médicos e pacientes no perfil da Secretaria da Saúde.	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Monitoramento	Demonstração de ferramenta para solicitação de suporte.	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Monitoramento	Demonstração de chamado para suporte técnico com grau de prioridade (3.10.3)	() Adequado () Não adequado () Não se aplica
Indicadores	Demonstração de painel de indicadores com acesso web e login, conforme termo de referência, e possibilidade de exportação dos dados e filtros (3.18), contendo no mínimo: Item Pronto Atendimento Virtual <ul style="list-style-type: none"> • Tempo de espera para atendimento de teleconsulta médica • Tempo de espera para atendimento geral • Resolubilidade • Teleconsultas médicas realizadas • Satisfação do usuário Item Teleconsulta eletiva de Enfermagem e de Médico generalista <ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento de pacientes em busca ativa no prazo • Teleconsulta de enfermagem realizada • Teleconsulta médica realizada • Tempo de espera para teleconsulta (dias) • Satisfação do usuário Item Saúde Mental <ul style="list-style-type: none"> • Terapias realizadas com duração no tempo preconizado • Tempo de espera • Satisfação do usuário * a metodologia de cálculo dos indicadores consta no ANEXO I RELATÓRIOS, METAS E INDICADORES	() Adequado () Não adequado () Não se aplica

3.6 - Cronograma de Execução dos Serviços:

3.6.1 - Fase de Implantação:

3.6.1.1 - A implantação deverá contemplar todos os custos oriundos da parametrização e dos processos de integração dos sistemas, quando for o caso, que correrão exclusivamente por conta da CONTRATADA.

3.6.1.1.1 - Poderão ser solicitadas parametrizações adicionais durante a execução do contrato, as quais deverão ser implementadas pela CONTRATADA sem qualquer custo adicional.

3.6.1.1.2 - Entende-se por parametrizações a atualização de conteúdos da plataforma, do aplicativo, bem como a elaboração ou o ajuste de algoritmos e fluxos.

3.6.1.2 - A CONTRATADA deverá apoiar a CONTRATANTE na implantação de protocolos e fluxos para operacionalização do novo serviço, respeitando os prazos previstos no termo de referência.

3.6.1.3 - A CONTRATADA deverá iniciar a prestação de serviços, em todos os seus termos, em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura da ordem de serviço e disponibilização de acesso ao sistema da CONTRATANTE.

3.6.1.4 - Havendo impedimento para o cumprimento do prazo estipulado para início da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá protocolar o pedido de prorrogação no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede o prazo limite previamente estipulado pela CONTRATANTE. Deverá ser fornecida justificativa plausível, quanto à necessidade da prorrogação, documentação comprobatória que relate e justifique a ocorrência que ensejará o descumprimento de prazo e solicitação e indicação de novo prazo a ser cumprido, limitando-se a 30 dias corridos da solicitação. A justificativa será avaliada pela Comissão de Fiscalização, que acatará ou não a solicitação.

3.6.1.5 - Será designada uma comissão de implantação composta por membros da CONTRATANTE e CONTRATADA.

3.6.1.6 - Os representantes da CONTRATADA deverão atuar remota e presencialmente, preferencialmente, visando garantir a implantação dos serviços no prazo estabelecido.

3.6.1.7 - O cronograma de cumprimento das etapas se dará conforme a seguir: Formalização do contrato; Emissão da ordem de serviço; Designação da comissão de implantação; Validação dos protocolos e algoritmos e parametrizações; Execução do piloto e ajustes; Treinamentos; Execução (início dos serviços e monitoramento).

3.6.2 - Fase de Execução:

3.6.2.1 - Trata-se da execução do contrato, em todos os seus termos, conforme descrito no termo de referência.

3.6.2.2 - Está incluso na fase de execução o custo de treinamento previsto no item 3.8 Treinamento.

3.6.2.3 - Se a CONTRATANTE constatar que os serviços não correspondem ao exigido no Termo de Referência, ou estão em quantidade diversa da solicitada, a CONTRATADA terá o prazo de 02 (dois) dias úteis, depois de notificada pela CONTRATANTE, para adequação visando ao atendimento total das especificações do contrato, sem prejuízo da incidência das sanções previstas na contratação, no Edital, na Lei n.º 14.133/2021 e alterações posteriores e no Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90).

3.7 - A CONTRATADA deverá dispor de equipe profissional mínima:

3.7.1 - Enfermeiro responsável técnico devidamente regular e inscrito no Conselho Regional de Enfermagem.

3.7.2 - Médico responsável técnico devidamente regular e inscrito no Conselho Regional de Medicina.

3.7.3 - Equipe de desenvolvimento para parametrização dos algoritmos, fluxos e alterações pertinentes.

3.7.4 - Para o atendimento do Pronto Atendimento Virtual:

3.7.4.1 - Enfermeiros devidamente ativos no Conselho Regional de Enfermagem (da Região a qual esteja lotado) em número suficiente para atendimento em até 30 segundos a partir do encaminhamento para teleconsulta.

3.7.4.2 - Médicos devidamente ativos no Conselho Regional de Medicina (da Região a qual esteja lotado) em número suficiente para atendimento em até 30 minutos, salvo nas chamadas a partir de equipamentos de Unidades de Saúde da CONTRATANTE, cujo tempo será de até 5 minutos, contado a partir da solicitação.

3.7.5 - Para o atendimento eletivo de teleconsulta médica e de enfermagem (Busca Ativa como apoio da Atenção Primária):

3.7.5.1 - Enfermeiros devidamente ativos no Conselho Regional de Enfermagem (da Região a qual esteja lotado) para atendimento agendado em até 14 dias corridos do agendamento.

3.7.5.2 - Médicos devidamente ativos no Conselho Regional de Medicina (da Região a qual esteja lotado) para atendimento agendado em até 14 dias corridos do agendamento.

3.7.6 - Para o teleatendimento eletivo de Psicoterapia:

3.7.6.1 - Psicólogo devidamente ativo no Conselho Regional de Psicologia (da Região a qual esteja lotado) para atendimento agendado em até 7 dias úteis tanto para a primeira sessão como para as sessões subsequentes. Após a conclusão do número de sessões autorizadas pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar contrarreferência por meio do sistema do município.

3.7.7 - Para efeitos da composição da equipe, consideram-se profissionais da CONTRATADA os membros do seu corpo clínico, os profissionais que tenham vínculo de emprego com a CONTRATADA, os profissionais autônomos que, eventual ou constantemente, prestam serviços à CONTRATADA, se por esta são autorizados.

3.7.8 - Equipara-se ao profissional autônomo a empresa, a cooperativa, o grupo, a sociedade ou o conglomerado de profissionais que exerçam atividades na área da saúde.

3.7.9 - A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente a escala de profissionais à CONTRATANTE.

3.8 - Treinamento da equipe operacional da CONTRATADA:

3.8.1 - Está incluso na implantação o custo e operacionalização de treinamento da gestão e da rede assistencial diretamente envolvida na operação a ser designada pela contratante.

3.8.2 - O treinamento da rede assistencial deverá contemplar os seguintes itens: utilização da ferramenta em unidades de saúde; cadastro de usuário (unidade de saúde); solicitação de suporte técnico.

3.8.2.1 - O treinamento deverá contemplar até 20 servidores designados pela CONTRATANTE.

3.8.2.2 - Adicionado ao treinamento, deverá ser disponibilizado manual de utilização da plataforma em língua portuguesa (Brasil), em formato digital.

3.8.3 - O treinamento para gestores deverá contemplar os seguintes itens: utilização do painel de indicadores; solicitação de suporte técnico.

3.8.3.1 - O treinamento deverá contemplar até 20 gestores designados pela CONTRATANTE.

3.8.4 - A metodologia, quantidade de horas e profissionais a serem capacitados será acordado entre as partes.

3.8.5 - Todos os profissionais da contratada deverão ter treinamento voltado para teleatendimento, incluindo respeito aos direitos do usuário, confidencialidade, técnicas de comunicação, conversação e entrevista, fluxos e protocolos da contratante.

3.8.6 - Todos os médicos e enfermeiros da contratada deverão ter treinamento em medicina baseada em evidências, método clínico centrado na pessoa e prevenção quaternária e uso adequado das recomendações e orientações dos protocolos de atendimento, quando aplicável.

3.8.7 - Todas as despesas com cursos, treinamentos, serão de responsabilidade da contratada.

3.8.8 - A qualquer momento, poderá ser solicitado à contratada a comprovação de treinamento da equipe.

3.9 - Ferramentas Tecnológicas e Infraestrutura:

3.9.1 - A contratada deverá fornecer como tecnologia, sítio eletrônico, o qual hospeda a aplicação no formato web responsivo com plataforma “white label” (modelo onde a contratada produz um produto ou serviço e permite que seja utilizado sob a marca da contratante, sem que a marca original seja divulgada, ou seja, a contratada deverá utilizar a logomarca e especificações da contratante).

3.9.2 - Tanto sítio eletrônico quanto aplicação devem ser acessíveis via link, por meio de computador, celular (smartphones), tablet. O acesso também deverá ser possível à partir de botão de ação do aplicativo da contratante (Joinville Fácil ou outro que venha a substituir, hub de serviços ou sistema de portal de acessos da contratante) utilizando a validação do usuário já realizada no aplicativo Joinville Fácil ou portal da contratante e não devendo existir nenhum outro aplicativo, ou qualquer outro software adicional.

3.9.3 - Tanto sítio eletrônico quanto aplicação deverão apresentar compatibilidade com os sistemas operacionais mais prevalentes do mercado (Android, iOS, Windows), garantindo acesso a pelo menos 95% da base instalada de dispositivos móveis, segundo <https://gs.statcounter.com/os-market-share/mobile/worldwide>

3.9.4 - Tanto sítio eletrônico quanto aplicação deverão apresentar compatibilidade com os navegadores desktop mais prevalentes do mercado, incluindo Chrome, Firefox e Edge (nas versões atuais), garantindo acesso a pelo menos 95% da base instalada, segundo <http://gs.statcounter.com/browser-market-share/desktop/worldwide>.

3.9.5 - Sítio eletrônico:

3.9.5.1 - A CONTRATADA deverá desenvolver e hospedar sítio eletrônico internet (site de internet) que divulgará serviços (horários e disponibilidade de serviços, conforme carta de serviços no site da Prefeitura Municipal de Joinville) e permitirá o acesso aos serviços, sem a necessidade de instalação de qualquer software, definidos neste documento ou, a critério da CONTRATANTE, disponibilizar os links para que estes possam ser adicionados à carta de serviços disponível no site da Prefeitura.

3.9.5.1.1 - O sítio eletrônico deverá ter seu conteúdo e layout aprovados pela Secretaria da Saúde e Secretaria de Comunicação, bem como qualquer outro material de comunicação.

3.9.5.2 - A CONTRATADA deverá manter o site permanentemente atualizado, garantindo a acessibilidade dos canais ali suportados.

3.9.5.3 - Todas as atualizações do site deverão ser comunicadas e aprovadas previamente pela CONTRATANTE.

3.9.5.4 - A CONTRATADA terá até 2 (dois) dias úteis para atualizar as informações de serviços de saúde no site, conforme solicitado pela CONTRATANTE.

3.9.5.5 - Todos os encargos decorrentes da manutenção e atualização deste canal deverão correr por conta da CONTRATADA.

3.9.5.6 - Todo o conteúdo de oferta de serviços disponibilizado no sítio eletrônico deverá ser validado pela CONTRATANTE.

3.9.6 - Aplicação web responsiva contendo informações e acesso aos serviços:

3.9.6.1 - A CONTRATADA deverá utilizar aplicação web responsiva para atendimento ao usuário via chat e videochamada. A aplicação deverá divulgar serviços (horários e disponibilidade a exemplo das cartas de serviços publicadas no site da prefeitura municipal de Joinville) e informações em saúde (informativos e vídeos sobre prevenção e promoção de saúde, e sobre patologias mais prevalentes).

3.9.6.2 - A aplicação deverá possibilitar o acesso aos serviços definidos no Termo de Referência e a CONTRATADA deverá manter a aplicação atualizada, garantindo a acessibilidade. Todos os encargos decorrentes da manutenção e atualização deste canal deverão correr por conta da CONTRATADA.

3.9.6.3 - Todo o conteúdo de oferta deste canal deverá ser validado pela CONTRATANTE.

3.9.6.4 - A aplicação da CONTRATADA deverá possibilitar a integração com o sistema gerenciador de informações em Saúde (SIGS) atualmente em uso da CONTRATANTE, ou outro que venha a substituir, sem qualquer custo adicional. Exemplo: integração com o Registro de Atendimento Clínico (RAC) da Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS) do Ministério da Saúde.

3.9.7 - Plataforma de gestão dos serviços:

3.9.7.1 - Plataforma para gestão do serviço de atendimento que permita a geração de informações e estatísticas dos atendimentos e serviços.

3.9.7.2 - Disponibilidade de um conjunto de algoritmos pré-clínicos e clínicos que contemplem os principais sinais e sintomas geradores de demandas de saúde, para que um enfermeiro teleatendente realize o acolhimento pré-clínico e encaminhe para o fluxo de conduta adequado para a continuidade do atendimento, nos critérios deste documento completamente integrados à plataforma com capacidade de registro automático das informações prestadas pelo usuário e atendentes.

3.9.8 - Principais características da plataforma:

3.9.8.1 - O sistema para atendimento deverá possibilitar a busca facilitada dos algoritmos referentes a cada sintoma ou condição, utilizando, além da nomenclatura clínica usual, sinônimos que direcionam para o mesmo Algoritmo, com pesquisa em todo o campo ou parte dele.

3.9.8.2 - O sistema deverá possibilitar a avaliação de um sintoma isoladamente, ou associação de vários sintomas vinculados a uma única pergunta, que determinarão a próxima ação, que pode ser um questionamento ao usuário, encaminhamento ou orientação.

3.9.8.3 - O sistema deverá incluir plataforma online de acesso web, seguro e regulado que permita a geração de relatórios, monitoramento em tempo real dos serviços e dos fluxos de continuidade / direcionamento dos atendimentos. Os níveis de acesso deverão ser por perfis/papéis pré-determinados pela CONTRATANTE.

3.9.8.4 - O sistema deverá permitir o controle do histórico de interações de cada usuário, contemplando o desfecho.

3.9.8.5 - O sistema deverá disponibilizar, como ponto de informação no processo de triagem, dados do histórico de teleatendimento, atestados e histórico clínico do paciente, incluindo comorbidades, alergias e medicações. Essa funcionalidade visa garantir maior eficiência e segurança na tomada de decisões clínicas.

3.9.8.6 - O sistema deverá permitir a apresentação de resumo das informações do Usuário com as principais informações (nome [nome social quando existente], sexo, idade, código de identificação, etc.) que devem ser complementadas pelo enfermeiro durante o atendimento, caso necessário, sempre à vista do Operador, facilitando a comunicação e provendo um atendimento mais humano para o beneficiário.

3.9.8.7 - O sistema deverá manter o registro de todas as interações de textos, exceto o teleatendimento em saúde mental, com disponibilidade durante a vigência do contrato. Para acesso às informações, a plataforma deverá dispor de um mecanismo de busca que localize os atendimentos por data, identificação do usuário, demanda, condição ou qualquer outro elemento registrado do atendimento.

3.9.8.8 - Na hipótese de necessidade ou solicitação de agendamento para consulta presencial, com o objetivo de permitir uma anamnese mais detalhada do paciente, seja por profissional de enfermagem ou médico, os operadores deverão, por meio da utilização direta do SIGS ou por do dos sistemas operacionalizados pela CONTRATADA utilizando de integração, consultar a disponibilidade de agendas das unidades de saúde, de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE. Após a confirmação do agendamento, o registro correspondente deverá ser efetuado no SIGS, com a devida reserva da vaga utilizada.

3.9.8.9 - A CONTRATANTE fornecerá os acessos necessários, conforme o perfil de cada usuário, caso a CONTRATADA utilize diretamente o sistema SIGS da CONTRATANTE.

3.9.8.10 - Todos os encargos decorrentes da manutenção e atualização da plataforma deverão correr por conta da CONTRATADA.

3.9.8.11 - A plataforma deverá disponibilizar todos os indicadores previstos no Termo de Referência, com possibilidade de exportação dos dados de modo planejado, sintético e analítico.

3.9.8.11.1 - A contratada deverá encaminhar, junto ao relatório de indicadores, arquivo em formato planilhado extraído de sua base de dados, contendo o mesmo conteúdo apresentado no relatório, a fim de possibilitar análises e verificações estatísticas por parte da contratante. O arquivo deverá ser entregue preferencialmente nos formatos .ODS (LibreOffice) ou .CSV (Comma-Separated Values), com estrutura tabular clara, campos nomeados, e, quando necessário, dicionário de dados para facilitar a interpretação.

3.9.8.11.2 - A contratada deverá encaminhar relatório dos indicadores previstos neste documento, ao final de cada competência mensal e também no fechamento do ano de competência. O relatório analítico deverá ser entregue em formato PDF, devidamente identificado e assinado eletronicamente pelo responsável técnico.

3.9.8.11.3 - A contratada deverá, no prazo de até 90 (noventa) dias corridos após o encerramento do contrato, encaminhar à contratante um relatório final consolidado dos indicadores previstos neste documento, abrangendo todo o período da prestação dos serviços, contendo relatório analítico em formato PDF; e base de dados correspondente em formato .ODS (LibreOffice) ou .CSV.

3.9.8.11.4 - Os formatos descritos visam garantir a compatibilidade com os sistemas da contratante, bem como a integridade e reusabilidade dos dados. A contratante poderá, caso necessário, solicitar formatos adicionais ou complementares, desde que tecnicamente viáveis e acordados entre as partes.

3.9.9 - Infraestrutura:

3.9.9.1 - A infraestrutura de Data Center deverá ser mantida ou contratada pela CONTRATADA.

3.9.9.2 - A solução deverá ser hospedada em Data Center situado em território brasileiro, mantido ou contratado pela CONTRATADA, a fim de minimizar a latência e atender aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

3.9.9.3 - A solução deverá dispor de redundância geográfica de Data Centers, ambos localizados no Brasil, evitando ponto único de falha e assegurando a continuidade operacional com disponibilidade mínima de 99,5%.

3.9.9.4 - Os servidores utilizados deverão apresentar desempenho compatível com a demanda do ambiente da Prefeitura de Joinville, mesmo em seu cenário mais crítico, incluindo requisitos adequados de memória, processador, armazenamento, velocidade de barramento e taxa de transmissão de dados. Eventuais ampliações ou atualizações necessárias de recursos deverão ser integralmente absorvidas pela CONTRATADA, sem gerar custos adicionais ao Município.

3.9.9.5 - A CONTRATADA deverá disponibilizar de uma equipe de gerenciamento, monitoração e resposta a incidentes de segurança 24 horas por dia, 7 dias por semana para tratar possíveis eventos.

3.9.9.6 - A CONTRATADA deverá garantir a segurança dos dados e a privacidade dos cidadãos, aderindo a regulamentos de proteção de dados e garantindo que apenas pessoal autorizado possa acessar as informações.

3.9.9.7 - Todo o procedimento de instalação, configuração e atualização do sistema será executado pela equipe técnica da CONTRATADA.

3.9.9.8 - A solução deverá utilizar preferencialmente Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBD) gratuitos, tais como MySQL, PostgreSQL, MariaDB ou MongoDB.

3.9.9.9 - Caso a solução utilize um SGBD com licenciamento pago, todos os custos associados ao licenciamento deverão ser de responsabilidade exclusiva da contratada, não gerando custos adicionais para a contratante.

3.9.9.10 - A contratada deverá fornecer toda a documentação técnica necessária para a liberação de IPs, DNS e portas, garantindo o pleno funcionamento da solução no ambiente corporativo da contratante.

3.9.10 - Integração com outros sistemas:

3.9.10.1 - A CONTRATADA, **obrigatoriamente**, deverá registrar todas as informações de eventos e atendimentos no sistema SIGS da CONTRATANTE.

3.9.10.2 - No caso de impossibilidade ou de dificuldades de integração, a CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, utilizar diretamente o sistema SIGS da CONTRATANTE para o atendimento e registro de todas as ações pertinentes a atualização do prontuário do paciente, incluindo receituários, e documentos de saúde, conforme definição da CONTRATANTE.

3.9.10.3 - Em caso de viabilidade de integração e, até a conclusão do processo de integração, a CONTRATADA deverá obrigatoriamente, utilizar o sistema da CONTRATANTE, garantindo as informações necessárias descritas no Termo de Referência.

3.9.10.4 - A CONTRATANTE realizará o cadastro de todos os profissionais, aptos e devidamente registrados, conforme listagem fornecida pela CONTRATADA e verificada junto ao CNES, para a realização do serviço, junto ao seu fornecedor do SIGS, liberando as permissões de acessos necessários à utilização da aplicação baseada nos perfis já em uso, com a condição de prestador de serviço, incluindo a parametrização de unidade prestadora do serviço no SIGS, e dados de cadastro de estabelecimento de saúde, tal cadastro é em si, de suma importância e também será necessários para os fins de integração de dados com SIGS, já que será utilizado para a contabilização da produção de atendimento junto ao Ministério da Saúde.

3.9.10.5 - Para fins e em caso de integração, a comunicação deverá ocorrer via web service, e ou APIS, online e on time.

3.9.10.5.1 - Para fins e em caso de integração, todos os atendimentos e agendamentos realizados pela CONTRATADA deverão ser migrados para o SIGS da CONTRATANTE, ou diretamente para a RNDS RAC, via integração online e on time.

3.9.10.5.1.1 - A CONTRATANTE intermediará junto ao seu fornecedor do SIGS a permissão de acessos necessários à integração (APIS/WEB SERVICES) com SIGS, através de tokens de acesso e ou autorização para cada necessidade.

3.9.10.5.1.2 - A CONTRATANTE intermediará junto ao Ministério da Saúde a permissão de acessos, em homologação, e em produção, necessários à integração (APIS/WEB SERVICES) com a RNDS RAC, através de tokens de acesso e ou autorização para cada necessidade, conforme regras estabelecidas nos [Guias de integração da RA](#), bem como em [Portaria Nº 234, de 18 de julho de 2022](#) e outras que vierem a substituir ou complementar.

3.9.10.6 - A critério das partes, e após a devida homologação pela CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá utilizar seu sistema integrado ao da CONTRATANTE ou diretamente na RNDS RAC. **As despesas de implementação e homologação destas integrações serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.**

3.9.10.7 - Os sistemas operacionalizados pela CONTRATADA deverão, após a obtenção da identificação primária conforme descrito no item 3.9.2, possibilitar a leitura dos dados dos cadastros de pacientes/usuários da CONTRATANTE por meio de web services ou API. Essa integração deverá permitir tanto o recebimento dos dados de identificação do usuário em atendimento quanto a limitação do uso do serviço de atendimento remoto em saúde à população efetivamente coberta.

3.9.10.7.1 - Para fins de integração, os sistemas operacionalizados pela CONTRATADA deverão importar os dados de cadastro e do prontuário eletrônico diretamente do SIGS da CONTRATANTE ou da RNDS RAC (Rede Nacional de Dados em Saúde – Registro de Atendimento Clínico), via autenticação, conforme descrito no item 3.9.2, como chave de identificação. Essa integração deverá permitir o recebimento da identificação do usuário e do prontuário eletrônico (incluindo histórico e eventos relacionados) e, após o atendimento, o reenvio das informações ao SIGS ou à RNDS RAC, atualizando prontuário, eventos, receituários e demais documentos de saúde, conforme definido pela CONTRATANTE. Para usuários não cadastrados, os sistemas operacionalizados pela CONTRATADA deverão realizar o cadastro inicial a partir da identificação primária via autenticação (item 3.9.2), coletar os dados junto ao usuário, registrar todo o atendimento e eventos associados ao prontuário e, em seguida, integrá-los ao SIGS ou à RNDS RAC.

3.9.11 - Segurança da Informação, Privacidade e Proteção de Dados Pessoais:

3.9.11.1 - A solução deverá ser compatível com o domínio da CONTRATANTE, não obrigando a criação de quaisquer artifícios de rede alheios ao ambiente implementado e funcional.

3.9.11.2 - A solução web deverá garantir a segurança contra possíveis ataques e métodos de violação de programas de informática que comprometam os dados e a disponibilidade da Solução e utilizar protocolo HTTPS.

3.9.11.3 - A solução deverá implementar no mínimo as seguintes configurações de segurança: TLS 1.2 ou maior; Proteção contra SQL Injection; Proteção contra Cross-Site Scripting (XSS); Cookies seguros.

3.9.11.4 - A solução poderá ser operada a partir de estações de trabalho locais e remotas conectadas à rede corporativa do CONTRATANTE, sem restrições de desempenho ou tempo de resposta, excetuando-se restrições advindas do ambiente disponibilizado pelo CONTRATANTE.

3.9.11.5 - A solução deverá manter a escalabilidade e performance para tratar o volume de dados e usuários, bem como o crescimento da base de dados e de usuários.

3.9.11.6 - A contratada deverá fornecer, sem ônus, documentos definindo o plano de backup para aplicação.

3.9.11.7 - Os recursos da aplicação que serão salvos em backup, com suas características e tempo de retenção.

3.9.11.8 - Os processos de recuperação de ambiente em casos de desastre, fazendo uso correto das informações salvas em backup;

3.9.11.9 - Quaisquer sequências de restauração de dados, serviços ou outros, e demais dependências para o correto restabelecimento do ambiente funcional;

3.9.11.10 - Itens críticos à funcionalidade e disponibilidade da Solução que devem ser monitorados ativamente, com seus períodos de verificação.

3.9.11.11 - A CONTRATADA deverá implementar ações de manutenção que sejam essenciais ao correto funcionamento e desempenho da Solução, como compactação de arquivos, reconstrução de índices de banco de dados e demais itens específicos ao seu ambiente.

3.9.11.12 - Administração da Plataforma:

3.9.11.12.1 - A solução deverá possibilitar o gerenciamento das permissões de acesso dos usuários às funcionalidades disponíveis.

3.9.11.13 - O gerenciamento destas permissões deverá ocorrer por usuário e por grupo de usuários, que poderão ter permissões diferenciadas, adequadas à estrutura organizacional da Administração Municipal. O acesso deverá permitir que a qualquer momento o usuário possa recuperar sua senha por e-mail.

3.9.11.14 - A Solução deverá permitir que um mesmo usuário pertença a mais de um grupo de usuários.

3.9.11.15 - O permissionamento deverá ocorrer de forma a limitar ou autorizar o usuário e o grupo de usuários à leitura e/ou inclusão e/ou alteração e/ou exclusão de registros, por funcionalidade e por entidade da Administração Municipal.

3.9.11.16 - A Solução deverá possuir um perfil de usuário Administrador, concedido à CONTRATANTE, que fará a administração global da ferramenta.

3.9.11.17 - A solução deverá possuir perfis gerenciadores de controle de acessos por entidade, respeitando-se a autonomia administrativa dos poderes.

3.9.11.18 - As rotinas de segurança da solução deverão permitir o acesso dos usuários somente ao conjunto de objetos do sistema (telas, transações, áreas de negócios, etc.), de acordo com as permissões de acesso.

3.9.11.19 - A solução deverá possibilitar que as alterações feitas nas permissões de acesso de um perfil sejam automaticamente refletidas nos grupos e/ou usuários a ele vinculados.

3.9.11.20 - A solução deverá permitir a rastreabilidade de operações para auditoria, de modo a garantir a estruturação de um histórico de alterações, que permita consultar as operações realizadas pelos diversos usuários, informando, no mínimo, quem realizou a operação, o que foi realizado durante a operação, quando (data, hora, minuto e segundo) e onde (endereço lógico) foi realizada a operação.

3.9.11.21 - As operações a serem registradas na auditoria do sistema deverão ser definidas e parametrizadas de acordo com as solicitações da CONTRATANTE.

3.9.11.22 - A solução deverá possibilitar a retenção de dados dada a sua utilização para auditoria, com prazo a ser definido pela CONTRATANTE.

3.9.11.23 - A solução deverá registrar e permitir a consulta dos acessos e das tentativas de acesso à solução (login).

3.9.11.24 - A solução deverá garantir a recuperação de dados históricos, independentemente de mudanças nas estruturas das tabelas ao longo da vida da solução.

3.9.11.25 - A solução deverá garantir a integridade das informações contidas no banco de dados, contra qualquer meio, ameaça ou falhas que venham a ocorrer durante o funcionamento dos sistemas.

3.9.11.26 - Os documentos impressos pelo sistema deverão conter a identificação do sistema, o usuário responsável pela operação, a data e a hora de emissão.

3.9.12 - Licenças de Software:

3.9.12.1 - O sistema a ser disponibilizado pela CONTRATADA deverá ser passível de parametrizações e adaptações em tempo oportuno, promovendo maior adequação da usabilidade e funcionalidades às necessidades específicas da CONTRATANTE.

3.9.12.2 - Deverão ser observados os ditames previstos na Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados, bem como demais legislações pertinentes.

3.9.12.3 - Com o objetivo de garantir o sigilo e a confidencialidade das informações às quais terá acesso durante a execução do contrato, a contratada deverá assinar o Termo de Confidencialidade e Sigilo, conforme modelo apresentado no Anexo II. A assinatura do referido termo é condição indispensável para o início das atividades contratuais, e seu descumprimento poderá acarretar penalidades previstas neste instrumento.

3.9.12.4 - Caberá à CONTRATADA, como parte de suas obrigações, fornecer cópia integral do banco de dados da Solução, em periodicidade mensal, e prestar suporte integral no restauro em ambiente da CONTRATANTE, do banco de dados, com usuário e senha de recuperação, informados obrigatoriamente para a Unidade / Núcleo de Tecnologia da Informação da Secretaria Municipal de Saúde, para o restauro no ambiente da CONTRATANTE, em servidor específico para abrigar este banco de dados, e para eventual uso de gestão ou outro sistema adotado pelo município. Esse suporte deverá ser prestado durante todo o período necessário à transição, sem custos adicionais para a contratante, garantindo o pleno acesso e a integridade dos dados, bem como assegurando a compatibilidade e a correta leitura das informações em ambientes de homologação internos, e garantindo a salvaguarda das informações no ambiente de dados da CONTRATANTE.

3.9.12.5 - Qualquer incompatibilidade que decorra exclusivamente do formato encaminhado pela CONTRATADA na migração para outra empresa, esta deverá dar todo o suporte para que o mesmo possa ser implantado no novo sistema, sem custos para a CONTRATANTE.

3.9.12.6 - A contratada declara-se ciente de que a execução contratual envolve o tratamento de dados pessoais, inclusive dados sensíveis, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), sendo tais dados coletados por meio de imagens, sons e outros meios compatíveis com o escopo contratual.

3.9.12.7 - O Município de Joinville atuará como Controlador dos dados, sendo a CONTRATADA considerada Operadora, comprometendo-se esta a realizar o tratamento dos dados pessoais exclusivamente de acordo com as instruções documentadas da CONTRATANTE e para fins legítimos e compatíveis com o contrato e a legislação vigente.

3.9.12.8 - A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e organizacionais aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, destruição acidental ou ilícita, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, observando-se as melhores práticas de segurança da informação e os princípios da minimização, necessidade e finalidade.

3.9.12.9 - A CONTRATADA deverá incorporar, em todos os seus processos, sistemas e equipamentos utilizados, os princípios da privacidade desde a concepção (Privacy by Design) e da privacidade por padrão (Privacy by Default), adotando soluções técnicas e organizacionais que garantam a proteção de dados em todo o ciclo de vida do serviço, incluindo, mas não se limitando a: minimização e limitação do tratamento ao necessário para cumprimento do contrato; uso de criptografia, autenticação segura e controle de acessos com registro de logs; gestão de perfis de acesso; capacidade de anonimização ou pseudonimização dos dados sempre que viável; atualização periódica das soluções de segurança e controle.

3.9.12.10 - Na ocorrência de qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas a contar da ciência do incidente, apresentando, em até 48 (quarenta e oito) horas, relatório técnico contendo a descrição do ocorrido, os dados afetados, medidas adotadas e responsáveis pelo tratamento.

3.9.12.11 - Todos os colaboradores, subcontratados ou terceiros que atuarem na prestação dos serviços deverão ser previamente treinados em segurança da informação e proteção de dados pessoais, mediante capacitação documentada e contínua, podendo a CONTRATANTE solicitar as evidências a qualquer tempo.

3.9.12.12 - O armazenamento de dados deverá observar os prazos de vigência do Contrato, sendo obrigatória a eliminação segura dos dados ao término do Contrato, salvo as obrigações previstas na [Resolução CFM nº 1.821, de 11 de julho de 2007](#) e eventuais atualizações.

3.9.12.13 - A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, realizar auditorias para verificação do cumprimento da legislação de proteção de dados, devendo a CONTRATADA garantir acesso aos sistemas, registros e demais evidências técnicas relacionadas à prestação do serviço.

3.9.12.14 - Havendo transferência internacional de dados no âmbito deste contrato, a CONTRATADA se compromete a observar o disposto nos artigos 33 a 36 da Lei Geral de Proteção de Dados, assegurando a adoção de cláusulas contratuais específicas, garantias adequadas e conformidade com os padrões exigidos pela ANPD, bem como comunicando de forma expressa a CONTRATANTE.

3.9.12.15 - É obrigatória a assinatura, por parte dos colaboradores, prepostos, subcontratados e terceiros da CONTRATADA que tenham acesso a dados pessoais no âmbito da execução contratual, de Termo de Confidencialidade e Sigilo (Anexo II.), comprometendo-se a manter a privacidade das informações acessadas e a não utilizá-las para qualquer fim alheio ao contrato, nem compartilhá-las com terceiros sem autorização expressa da CONTRATANTE.

3.9.12.16 - O descumprimento das cláusulas de proteção de dados sujeitará a CONTRATADA às sanções administrativas previstas no contrato e à responsabilidade civil ou penal cabível, podendo a CONTRATANTE exercer o direito de regresso em caso de condenação ou dano a titulares de dados.

3.10 - REQUISITOS DE SUPORTE TÉCNICO

3.10.1 - Caberá à CONTRATADA fornecer ferramentas para registro e gestão de suporte.

3.10.2 - A Solução deverá incluir suporte técnico, de manutenção dos tipos preventiva, corretiva, adaptativa, bem como atualizações.

3.10.2 - O Serviço de Suporte Técnico deverá ocorrer sem custos adicionais e incluir, no mínimo:

3.10.2.1 - Orientações e esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados à configuração e uso dos componentes da solução;

3.10.2.2 - Orientação e apoio às questões relacionadas à integração de dados e sistemas;

3.10.2.3 - Interpretação da documentação dos softwares fornecidos;

3.10.2.4 - Orientações para identificar a causa de falha ou defeito de software e a solução destes;

3.10.2.5 - Orientação para solução de problemas de performance e de ajustes das configurações dos softwares ofertados;

3.10.2.6 - Orientação quanto às melhores práticas para parametrização e customização da solução;

3.10.2.7 - Apoio na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados cuja responsabilidade seja da CONTRATADA;

3.10.2.8 - Apoio para execução de procedimentos de atualização para novas versões dos softwares instalados.

3.10.3 - O Suporte Técnico será acionado pela CONTRATANTE exclusivamente por servidores da Unidade de Gestão e/ou da Unidade / Núcleo de Tecnologia da Informação;

3.10.4 - A CONTRATADA deverá disponibilizar uma ferramenta eletrônica de registro de solicitação de serviços, configurável, para os níveis mínimos de serviços exigidos pela CONTRATANTE.

3.10.5 - A CONTRATADA deverá dispor de equipe de suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana, para atendimento de dúvidas e assistência técnica a todos os recursos, bem como esclarecimentos aos usuários quanto à utilização.

3.10.5.1 O Suporte Técnico deverá ser realizado in loco ou remoto.

3.10.5.2 Os atendimentos realizados pelos técnicos residentes da CONTRATADA, serão realizados in loco, nas dependências da Secretaria Municipal de Saúde de Joinville, sendo que os mesmos poderão ser registrados no sistema de chamados próprio da CONTRATADA.

3.10.5.3 Os atendimentos remotos, serão realizados mediante registro de chamados em sistema próprio da CONTRATADA.

3.10.6 O atendimento in loco realizado pelos técnicos residentes, bem como o atendimento remoto, deverão estar disponíveis das 8h às 18h de segunda a sexta-feira, e em casos específicos, em outros horários, inclusive finais de semana, feriados e pontos facultativos, sendo caso necessários urgenciados, após o registro por meio de contato telefônico, e-mail e serviço de mensageria caso disponíveis.

3.10.7 A CONTRATADA deverá providenciar um plantão para ser acionado no período não compreendido no item anterior.

3.10.8 O registro de chamados em sistema da CONTRATADA servirá para facilitar o gerenciamento do processo de Suporte Técnico e, deverá suportar transações de abertura, registro, decisões e encaminhamentos dos atendimentos, com monitoramento, análise, avaliação do atendimento, e disponibilidade para o gerenciamento dos níveis de serviços pela CONTRATANTE, devendo conter em sua base de dados no mínimo os seguintes dados acessíveis a CONTRATANTE:

3.10.8.1 Sistema disponível em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana em qualquer período do ano);

3.10.8.2 Horário de cada chamado efetuado pela CONTRATANTE;

3.10.8.3 Nível de serviço respectivo a cada chamado e suas características, conforme seção NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E SANÇÕES;

3.10.8.3.1 Os chamados deverão ser classificados em graus de prioridade, de forma que aqueles considerados mais críticos sejam tratados com precedência.

3.10.8.4 Forma de atendimento in loco e remoto;

3.10.8.5 Número de registro de cada demanda/incidente;

3.10.8.6 Dados de identificação do(s) autor(es) do(s) chamado(s);

3.10.8.7 Dados de identificação do(s) atendente(s): nome completo, função na CONTRATADA e contato;

3.10.8.8 Histórico acerca do problema identificado pelo usuário em cada chamado (campo texto livre) ou disponibilizar codificação para escolha, caso haja maturidade no processo;

3.10.8.9 Status do atendimento a cada consulta ao sistema pela CONTRATANTE;

3.10.8.10 Tempo decorrido após a abertura do chamado no sistema até o encerramento;

3.10.8.11 Horário do início do atendimento e tempo do atendimento;

3.10.8.12 Solução proposta pelos atendentes da CONTRATADA;

3.10.8.13 Solução alternativa adotada pelos atendentes da CONTRATANTE;

3.10.8.14 Data e horário previsto para a finalização do atendimento;

3.10.8.15 Dados de identificação do(s) responsável(is), na CONTRATANTE, pelo(s) aceite(s) da(s) solução(ões) implementadas pela CONTRATADA;

3.10.8.16 Data e horário de finalização do atendimento;

3.10.8.17 Tempo médio de resolução dos incidentes/demandas;

3.10.8.18 Indicativo de atendimento ou não ao acordo de nível de serviço;

3.10.8.19 Histórico do atendimento (campo livre para descrição do serviço executado, comentários, sugestões, apontamentos e eventuais erros operacionais, críticas, etc)..

3.10.9 - A qualquer momento, sem custos para a CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá parametrizar os algoritmos e desfechos de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, sem necessidade de programação, facilitando a adaptação para qualquer situação específica e adaptando os encaminhamentos conforme a necessidade. O prazo para parametrização deverá ser de até 20 dias corridos a partir da solicitação da CONTRATANTE.

3.10.10 - A qualquer momento, sem custos para a CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá desenvolver e implantar novos Algoritmos de acordo com a necessidade clínico-epidemiológica da CONTRATANTE. Os fluxos, desfechos e limites possibilitados por estes Algoritmos deverão passar necessariamente por uma etapa de alinhamento com as políticas municipais de saúde antes da implantação do sistema. O prazo para desenvolvimento e implantação deverá ser de até 20 (vinte) dias corridos a partir da solicitação da CONTRATANTE.

3.11 - GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

3.11.1 Quando a CONTRATADA receber relato de problema com o sistema, o serviço de Suporte Técnico da CONTRATADA deverá emitir um número de chamado, o qual deverá ser utilizado em todas as comunicações a ele relacionadas.

3.11.2 Os usuários da Solução CONTRATADA, ao detectarem algum problema no uso do sistema, estarão orientados a acionar o serviço de Suporte Técnico da Administração Municipal, através da ferramenta de chamados em uso pela CONTRATANTE. Após triagem inicial e concluindo que o incidente é devido, Núcleo de Tecnologia da Informação da Secretaria de Saúde abrirá chamado para o serviço de Suporte Técnico da CONTRATADA, classificando as ocorrências em Prioridade 1, Prioridade 2 ou Prioridade 3, sendo:

3.11.2.1 Prioridade 1 (P1) - Parada total ou parcial da produção, isto é, o usuário final não consegue acessar ou utilizar a Solução por falha de uma ou mais transações (módulos) ou componentes da solução, provocando impactos no atendimento da população, negócio da CONTRATANTE;

3.11.2.2 Prioridade 2 (P2) - Existem erros em transações do sistema, que impedem atividades de responsabilidade da Administração Municipal;

3.11.2.3 Prioridade 3 (P3) - Existem problemas que podem prejudicar as atividades de responsabilidade da Administração Municipal.

3.11.3 Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá alterar a classificação das ocorrências. A classificação é prerrogativa da CONTRATANTE.

3.11.4 A CONTRATADA deverá respeitar as seguintes características e prazos, contados do registro do chamado, para atendimento ou solução de ocorrências:

3.11.4.1 Prioridade 1 (P1) - Até 30 minutos corridos a partir do registro da ocorrência, para início do atendimento técnico in loco ou remoto; e até 6 horas corridas a partir do registro da ocorrência, para Solução definitiva ou provisória do problema detectado.

3.11.4.2 Prioridade 2 (P2) - Até 24 horas corridas (em dias úteis), após a abertura do chamado (das 08h às 18h), para Solução definitiva ou provisória do problema detectado.

3.11.4.3 Prioridade 3 (P3) - Até 48 horas corridas (em dias úteis) após a abertura do chamado (das 08h às 18h), para Solução definitiva ou provisória do problema detectado.

3.11.5 Admite-se para todos os casos a adoção de solução provisória. Neste caso a CONTRATADA deverá emitir, no prazo de 3 (três) dias úteis, parecer com o novo prazo para Solução definitiva da ocorrência, contendo ainda o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado.

3.11.6 Após, avaliação deste parecer inicial, a CONTRATANTE decidirá sobre a sua aceitabilidade. O não cumprimento do novo prazo acordado para a Solução definitiva da ocorrência sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas no Contrato.

3.11.6.1 Desde que acordado com a CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá, caso haja disponibilidade e respeitados os prazos definidos, atuar de forma remota utilizando-se das ferramentas homologadas pela CONTRATANTE para tal, visando maior celeridade no atendimento às demandas apresentadas.

3.11.7 A CONTRATANTE poderá prorrogar o prazo máximo do atendimento, desde que o atraso seja justificado pela CONTRATADA e a justificativa aceita pela CONTRATANTE.

3.11.7.1 A CONTRATADA deverá registrar as justificativas do possível atraso no sistema de acompanhamento de chamados e comunicar previamente a CONTRATANTE para que a prorrogação seja autorizada.

3.11.7.2 A justificativa de prorrogação deverá ser aprovada pela CONTRATANTE antes do término do prazo original, caso contrário não será considerada para fins de apuração dos níveis de serviço.

3.11.7.3 A prorrogação de prazo é totalmente discricionária por parte da CONTRATANTE em relação a um chamado específico. E, não necessariamente, prorrogam chamados de natureza semelhante.

3.11.8 O fechamento do chamado será registrado pela CONTRATADA, ainda que a posterior, com base no horário em que o problema apresentou-se resolvido na ótica dos usuários da solução. Após, a CONTRATANTE aprovará ou rejeitará o fechamento.

3.11.9 O cálculo do indicador “tempo de resolução” será feito pela diferença entre data-hora-minuto de abertura de chamado de suporte técnico e data-hora-minuto de fechamento do chamado, conforme registrados em sistema próprio.

3.11.10 Os prazos para atendimento das Prioridades 2 e 3 consideram apenas dias úteis e, caso a ocorrência tenha sido registrada fora do horário de expediente (08h às 18h), será considerado para início da contagem do tempo a primeira hora de expediente do dia útil subsequente.

3.11.11 Após a disponibilização da versão e/ou build com a correção, o serviço será homologado e disponibilizado para uso em produção. Para fins de contagem de tempo para Níveis Mínimos de Serviço e Sanções será considerada a disponibilização no ambiente de transferência.

3.12 - MANUTENÇÕES DA SOLUÇÃO SEM ÔNUS À CONTRATANTE

3.12.1 - O serviço de manutenção contemplará, no mínimo, o que segue:

3.12.1.1 - Manutenção Preventiva – consiste no serviço, sem custos adicionais, de reparo na Solução a fim de mitigar ou eliminar potenciais defeitos, ou riscos à integridade das informações identificadas pela CONTRATANTE, ou pela CONTRATADA.

3.12.1.1.1 - A CONTRATANTE deverá periodicamente efetuar Manutenção Preventiva para prevenir e mitigar ameaças e falhas em maiores proporções.

3.12.1.1.2 - A CONTRATANTE ao diagnosticar uma ameaça a Solução deverá informar a CONTRATADA a ocorrência verificada e, as medidas adotadas para a correção da mesma, bem como o prazo para a correção e, os impactos em virtude da ameaça e falhas detectadas, submetendo a aprovação da CONTRATADA.

3.12.1.1.3 - A CONTRATADA avaliará o prazo proposto e, os impactos nas rotinas de trabalho e, informará a CONTRATANTE se acata ou não o prazo proposto para a resolutividade.

3.12.1.1.4 - Os registros de chamados relativos à Manutenção Preventiva poderão ser realizados pela CONTRATANTE ou por iniciativa própria da CONTRATADA.

3.12.1.1.5 - A solução de problemas referentes à Manutenção Preventiva não implica em custos adicionais a CONTRATANTE.

3.12.1.2 - Manutenção Corretiva – consiste no serviço de reparo de defeitos identificados em componentes de software da solução, inclusive os destinados a suportar a integração com dados e com outros sistemas, e decorrentes do processo de migração, sem ônus adicionais.

3.12.1.2.1 - A CONTRATADA se compromete a eliminar defeitos, erros ou falhas detectadas na solução, que impeçam o pleno funcionamento da mesma, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.

3.12.1.2.2 - Havendo a necessidade de manutenção corretiva, sendo a causa responsabilidade da CONTRATANTE, será facultado à CONTRATADA a cobrança, desde que previamente acordadas e autorizadas.

3.12.1.2.3 - Os usuários da Solução, ao detectarem algum problema no uso do sistema, estarão orientados a acionar o serviço de Suporte Técnico da Administração Municipal, através da ferramenta de chamados em uso pela CONTRATANTE.

3.12.1.3 - Manutenção Adaptativa – consiste no serviço de adaptação, parametrização ou desenvolvimento da solução, sem ônus para a CONTRATANTE, a fim de melhorar a usabilidade ou manter conformidade dos processos de negócio da Solução com a legislação Federal, Estadual e Municipal vigente.

3.12.1.3.1 - A CONTRATANTE, ao diagnosticar a necessidade de uma Manutenção Adaptativa, registrará no sistema de chamados da CONTRATADA a solicitação.

3.12.1.3.2 - Para as legislações federais e estaduais é de responsabilidade da CONTRATADA a análise e, elaboração de requisitos, para disponibilização na Solução no prazo estabelecido na norma independente de solicitação da CONTRATANTE.

3.12.1.3.3 - A CONTRATANTE, quando da necessidade de uma Manutenção Adaptativa relacionada à alteração na Legislação Municipal, avaliará e elaborará através de documento próprio os Requisitos Funcionais e de Negócios necessários a implantação, que conterá o aceite dos requerentes da área requisitante.

3.12.1.3.4 - A CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA os Requisitos de Manutenção Adaptativa quando relacionada à alteração na Legislação Municipal. Essa solicitação de Manutenção Adaptativa será registrada através do sistema de registro de chamados da CONTRATADA e, a CONTRATADA deverá emitir um número de referência, o qual deverá ser utilizado em todas as comunicações relativas a essa Manutenção Adaptativa.

3.12.1.3.5 - Após, o recebimento dos Requisitos de Manutenção Adaptativa, a CONTRATADA deverá, em até 05 (cinco) dias após abertura do chamado, apresentar a CONTRATANTE o prazo para a implantação, o qual será analisado e aprovado pela CONTRATANTE.

3.12.1.3.6 - A CONTRATADA ajustará a Solução para atender atualizações decorrentes de alterações da legislação, no prazo estabelecido pelo legislador, sem ônus para a CONTRATANTE.

3.12.1.3.7 - As Manutenções Adaptativas, que não necessitem de elaboração de documento próprio com os Requisitos Funcionais e de Negócios, deverão cumprir os prazos acordados entre CONTRATANTE e a CONTRATADA.

3.12.2 - A Manutenção Preventiva e a Manutenção Corretiva serão consideradas sempre como provenientes de um incidente e, portanto, deverão ser atendidas com as mesmas prioridades, indicadas no item Gerenciamento de Incidentes.

3.12.3 - Após, a disponibilização da manutenção no ambiente de transferência, o serviço será homologado e disponibilizado para uso em produção. Para fins de contagem de tempo para Níveis Mínimos de Serviço e Sanções será considerada a disponibilização no ambiente de transferência.

3.12.3.1 - Havendo necessidade de correção após disponibilização no ambiente de transferência, no que tange aos Níveis Mínimos de Serviço e Sanções, a contagem de tempo continuará a partir da contagem de tempo anterior, até o aceite final da CONTRATANTE.

3.12.3.2 - A área de transferência será estabelecida em conjunto com a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

3.13 - GERENCIAMENTO DAS ATUALIZAÇÕES

3.13.1 - A atualização de Versões, caso ocorram - incorporam correções de erros ou problemas registrados, bem como melhorias implementadas em relação à versão em uso pela CONTRATANTE.

3.13.2 - A CONTRATADA deverá disponibilizar as novas versões/releases da Solução, com a respectiva documentação, em área de transferência, simultaneamente ao seu lançamento, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

3.13.2.1 - A área de transferência será estabelecida em conjunto com a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

3.13.3 - A CONTRATADA se obriga a informar, de imediato, a CONTRATANTE toda e qualquer nova versão ou release lançada, com os respectivos detalhes técnicos, para análise e avaliação da CONTRATANTE quanto à oportunidade e cronograma das novas instalações dessas inovações.

3.13.4 - A CONTRATADA deverá acompanhar a instalação ou mesmo implantar toda nova versão disponibilizada, quando solicitado pela CONTRATANTE, sem qualquer custo adicional.

3.13.5 - A CONTRATADA, deverá repassar a CONTRATANTE os conhecimentos técnicos necessários para a perfeita compreensão, caso haja a necessidade de instalação e operação da versão/releases por parte da CONTRATANTE.

3.13.6 - A CONTRATANTE estabelecerá um único ambiente de produção. Haverá também um ou mais ambientes de treinamento e homologação. A CONTRATADA, quando solicitada pela CONTRATANTE, deverá acompanhar ou mesmo instalar, para efeito de testes, a nova versão/releases, em qualquer um destes ambientes, sem ônus.

3.13.7 - Caso a CONTRATADA evolua o produto para uma versão ou release com tecnologia, arquitetura ou configuração que exijam mudanças significativas nos sistemas, suas integrações com sistemas de gerenciamento de informações em saúde, ou nos ambientes computacionais da CONTRATANTE, a instalação dessa versão/release atualizada do produto deverá ocorrer sem custos adicionais para a CONTRATANTE e, ser precedida de uma análise detalhada dos impactos.

3.13.8 - As manutenções programadas que impliquem em indisponibilidade da Solução deverão ser previamente acordadas entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas. Devendo ocorrer prioritariamente durante os dias úteis entre 19h e 6h ou nos finais de semana, feriados e pontos facultativos.

3.13.9 - Em qualquer uma das manutenções previstas, havendo necessidade de alterações na estrutura ou nos registros do banco de dados, esta deverá ser previamente aprovada pela CONTRATANTE.

3.14 - Frequência e Periodicidade da Execução do Serviço:

3.14.1 - O objeto será entregue diariamente, conforme especificações do termo de referência.

3.15 - Obrigações Gerais da Contratada:

3.15.1 - Cumprir os requisitos, metas, compromissos e prazos estabelecidos na contratação.

3.15.2 - Responsabilizar-se pela indenização de dano decorrente de ação ou omissão voluntária, ou de negligência, imperícia ou imprudência, que seus agentes, nessa qualidade, causarem aos usuários, aos órgãos do SUS e a terceiros a estes vinculados, nos termos do art. 14 da Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

3.15.3 - Fornecer à CONTRATANTE todas as informações e documentos necessários para executar as suas atribuições, respondendo os questionamentos nos prazos estabelecidos.

3.15.4 - Cumprir as recomendações, normas, fluxos e rotinas estabelecidos pela CONTRATANTE.

3.15.5 - Apresentar regularmente à CONTRATANTE os relatórios descritos no Termo de Referência.

3.15.6 - Garantir o acesso à CONTRATANTE e ao Conselho Municipal de Saúde às instalações e documentos da CONTRATADA, nos termos da legislação vigente, para fins de fiscalização, auditoria, avaliação e controle.

3.15.7 - Comunicar formalmente à CONTRATANTE quanto às eventuais alterações em seus estatutos, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados da data do registro da alteração, encaminhando cópias autenticadas dos documentos com as respectivas mudanças.

3.15.8 - O representante legal da CONTRATADA deverá manter atualizado seu cadastro junto à CONTRATANTE, informando eventuais alterações de endereço.

3.15.9 - Cumprir as normas referentes à Saúde e Segurança do Trabalho seguindo legislações vigentes de âmbito federal, estadual e municipal.

3.15.10 - Prestar todas as informações e esclarecimentos necessários para a fiel execução do contrato.

3.15.11 - Possuir cadastro no CNES com inclusão de todos os profissionais, mantendo o sistema atualizado mensalmente.

3.15.12 - Garantir o sigilo e a confidencialidade em cada atendimento, seguindo integralmente todos os preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados e demais legislações vigentes, resguardando toda e qualquer informação recebida, assim como todo o envio de informações para base de dados da CONTRATANTE.

3.15.13 - Efetuar as parametrizações nos sistemas, sempre que solicitado pela CONTRATANTE e nos prazos estabelecidos no termo de referência.

3.15.14 - Quando não houver prazo descrito, deverá ser considerado o limite de 10 dias úteis para a execução da demanda estabelecida pela CONTRATANTE.

3.15.15 - Os prazos poderão ser prorrogados desde que devidamente justificados e mediante aprovação da comissão de fiscalização do contrato.

3.15.16 - Fornecer suporte técnico de forma integral e ininterrupta, para atendimento a dúvidas e assistência técnica a todos os softwares existentes no processo, bem como esclarecimentos aos usuários quanto à utilização.

3.15.17 - Dispor de mecanismos de proteção das informações e responsabilidade de mantê-las protegidas para que não sejam acessadas por qualquer pessoa não autorizada.

3.15.18 - Dispor de política de segurança de informações com base nas melhores práticas ético-profissionais de suas categorias e nos padrões exigidos pela CONTRATANTE.

3.15.19 - A CONTRATADA deverá apresentar, em até 2 (dois) dias úteis da emissão da ordem de serviço, todos os algoritmos, fluxos, protocolos e rotinas necessários para a plena implementação dos serviços.

3.15.20 - Atender aos pacientes com dignidade e respeito, em atenção aos princípios da universalidade, da humanização e da igualdade e sem qualquer ônus financeiro para o usuário.

3.15.21 - Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá cobrar do usuário qualquer importância adicional relativa aos atendimentos.

3.15.22 - Todos os eventos e atendimentos realizados devem estar registrados no prontuário da CONTRATANTE.

3.15.23 - Os atendimentos por profissionais de saúde devem ser evoluídos em prontuário conforme Conselhos de Classe, Portaria de Consolidação MS/GM nº 01/2017, Título I, e Resolução de Diretoria Colegiada - RDC Nº 63, de 25 de Novembro de 2011.

3.15.24 - Registrar os atendimentos conforme procedimentos previstos na Tabela Sigtap/SUS.

3.15.25 - Garantir a confidencialidade dos dados e informações dos usuários nos termos da LGPD.

3.15.26 - As prescrições deverão seguir a relação de medicamentos do município CONTRATANTE.

3.15.27 - Todos os laudos, prescrições, atestados e afins emitidos pela CONTRATADA deverão ter certificação de assinatura digital com certificados emitidos pela ICP-Brasil e código ou chave de verificação ou de autorização da CONTRATANTE, quando for o caso.

3.15.28 - Seguir todos os fluxos, algoritmos e protocolos estabelecidos e validados pela CONTRATANTE.

3.15.29 - Para acesso às informações de atendimento, a plataforma deverá dispor de um mecanismo de busca que localize as chamadas por data, identificação do usuário, demanda, condição ou qualquer outro elemento registrado do atendimento.

3.15.30 - Será de responsabilidade da CONTRATADA obter o consentimento e concordância da modalidade de teleatendimento.

3.15.31 - O sistema deverá possibilitar a geolocalização, a critério da contratante, sem custo adicional e com permissão e habilitação do usuário.

3.15.32 - O sistema deverá permitir a parametrização do acesso por cadastro e/ou geolocalização.

3.15.33 - Dispor dos recursos necessários para a operacionalização e execução dos serviços, incluindo equipamentos e materiais.

3.15.34 - Dispor de recursos humanos adequados e suficientes para a execução dos serviços com os parâmetros estabelecidos no Termo de Referência.

3.15.35 - Responsabilizar-se pela contratação e disponibilização de todo o pessoal e pagamento dos encargos sociais e obrigações trabalhistas decorrentes, respondendo integral e exclusivamente, em juízo ou fora dele, isentando a CONTRATANTE de quaisquer obrigações, presentes ou futuras.

3.15.36 - Todos os encargos decorrentes da manutenção e atualização deverão correr por conta da CONTRATADA.

3.15.37 - Disponibilizar mensalmente acesso aos dados e relatórios de metas e indicadores, conforme descrito no Anexo I (26909402).

3.15.38 - A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Confidencialidade e Sigilo, conforme modelo apresentado no Anexo II (26909473).

3.15.39 - Garantir a confidencialidade e a segurança das informações trocadas nos canais de comunicação, bem como estar em conformidade com as legislações e regulamentações vigentes relacionadas à proteção de dados pessoais, assinando o Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo E Respeito às Normas de Segurança contido no Anexo III (26909504).

3.16 - Obrigações da Contratada Específicas do Serviço:

3.16.1 - A CONTRATADA deverá fornecer o serviço de teleconsulta de enfermagem e médica para situações de demanda espontânea, com funcionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana.

3.16.2 - Para esta modalidade de atendimento, deverão ser incluídos os seguintes serviços: (1) informação geral, (2) cadastro, (3) triagem, (4) teleconsulta de enfermagem, (5) teleconsulta médica.

A forma de acesso para esta modalidade de atendimento deverá contemplar os seguintes itens:

3.16.3 - Pronto Atendimento Virtual: Teleconsulta de enfermagem e médica para situações de demanda espontânea. Funcionamento 24h/dia, 7 dias por semana.

3.16.3.1 - Chat de texto por meio de aplicativo e aplicação web descritos no item 3.9 e detalhado em seus subitens, da CONTRATANTE por meio de integração.

3.16.3.2 - Chat de texto por meio da aplicação da CONTRATADA, a critério da CONTRATANTE.

3.16.3.3 - Ligação telefônica com número único e ligação gratuita (0800 xxx xxx ou número de três dígitos) acessível a partir de redes fixa e móvel, independente do DDD e DDI.

3.16.3.4 - Chat de texto por meio do site da CONTRATADA.

3.16.3.5 - Chat de texto por meio serviço de mensageria com número verificado (incluindo selo de verificação) da CONTRATADA.

3.16.3.5.1 - Permitir que o usuário utilize o aplicativo de mensageria WhatsApp como canal de acesso, integrando-o à plataforma de chat da CONTRATADA para recepção e registro dos atendimentos. A solução deverá possibilitar a transferência do atendimento entre os profissionais envolvidos, com escalonamento e redirecionamento conforme a evolução do fluxo de atendimento.

3.16.3.5.2 - Todos os atendimentos iniciados por meio de canais de chat, incluindo, WhatsApp, site ou quaisquer outros meios digitais, deverão ser obrigatoriamente centralizados na plataforma da CONTRATADA. A consolidação em um único ambiente visa garantir a rastreabilidade, verificação e auditoria dos registros. Concluído o atendimento, os dados e registros correspondentes deverão ser devidamente lançados diretamente no sistema SIGS da CONTRATANTE, ou por meio de integração, conforme estabelecido no item 3.9.10 e seus subitens deste instrumento.

3.16.4 - Serviço de informação geral, cadastro, triagem e teleconsulta:

- 3.16.4.1 - Serviço de informação geral em saúde, baseado em algoritmos e protocolos, acionado por meio de ligação telefônica ou chat de texto;
- 3.16.4.2 - Trata-se do primeiro contato do usuário com o serviço de teleatendimento.
- 3.16.4.3 - O primeiro atendimento será realizado por meio de um chatbot.
- 3.16.4.4 - O serviço deverá conter as opções de informações dos serviços, verificação e confirmação de cadastro, conforme critérios estabelecidos pela CONTRATANTE. As opções de atendimento, conteúdo e fluxo serão definidos pela CONTRATANTE, podendo ser alterado a qualquer momento.
- 3.16.4.5 - Os critérios de acesso aos serviços serão definidos pela CONTRATANTE, podendo ser solicitada a atualização a qualquer momento, sem custo adicional.
- 3.16.4.6 - O serviço deverá verificar se o usuário possui cadastro e disponibilizar esse módulo caso o usuário não seja cadastrado.
- 3.16.4.7 - O sistema deverá comunicar ao usuário o motivo da impossibilidade de acesso ao serviço, quando da ocorrência, orientando-o como proceder.
- 3.16.4.8 - O sistema deverá possibilitar o envio de imagens nos formatos jpg, jpeg, tif e png para os usuários. As imagens terão o objetivo de divulgar conteúdo a respeito de saúde pública e interesse público.
- 3.16.4.9 - A CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para atualização dos requisitos de Serviço de Informação Geral a partir de solicitação realizada pela CONTRATANTE, ou conforme pactuação entre as partes.
- 3.16.5 - Serviço de cadastro dos usuários:**
- 3.16.5.1 - Trata-se do módulo para cadastrar usuários que não possuam cadastro no Sistema Integrado do município.
- 3.16.5.2 - O módulo de cadastro deverá ser através de autocadastro e/ou antes do início da triagem com o enfermeiro. Deverá conter alguns dados obrigatórios, como nome completo, CPF, nome da mãe, data de nascimento, número de telefone e endereço completo, sem possibilidade de finalizar o cadastro quando incompletos.
- 3.16.5.3 - Caso o usuário não resida no município, o sistema deverá orientá-lo a buscar atendimento presencial. Os critérios de acesso serão definidos pela CONTRATANTE, podendo ser por cadastro, geolocalização ou ambos.
- 3.16.5.4 - Os critérios de cadastro poderão ser atualizados pela CONTRATANTE a qualquer momento, cabendo à CONTRATADA providenciar a parametrização da solução, sem custo adicional.
- 3.16.5.5 - A CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para atualização dos requisitos de cadastro, ou conforme pactuação entre as partes.
- 3.16.6 - Serviço de triagem baseado em protocolos:**
- 3.16.6.1 - Trata-se de um serviço de triagem, baseado em algoritmos, para atendimento dos usuários que possuam cadastro mínimo e estejam localizados no município da CONTRATANTE.
- 3.16.6.2 - Atendimento realizado por enfermeiro devidamente inscrito e regular no Conselho Regional de Enfermagem, devidamente capacitado de acordo com as rotinas, fluxos algoritmos e protocolos.
- 3.16.6.3 - A triagem deverá ser realizada por meio de algoritmos, considerando aspectos relacionados às condições do paciente.
- 3.16.6.4 - O sistema deverá possuir algoritmos com lógica de priorização por potencial gravidade clínica, ordenando perguntas pelo grau de prioridade, de modo que as questões de queixas relacionadas a problemas menos graves sejam ativadas apenas quando os graves forem descartados.
- 3.16.6.5 - O sistema deverá permitir utilizar lógicas demográficas (como sexo e idade) e epidemiológicas (como condições conhecidas pré-existentes), selecionando automaticamente questões específicas para cada grupo, gerando ações distintas e filtrando automaticamente questões e assuntos excludentes a determinado sexo ou idade.
- 3.16.6.6 - Após a triagem, o usuário poderá seguir em teleconsulta com o enfermeiro, ser direcionado para a teleconsulta médica ou ter o atendimento encerrado com os possíveis encaminhamentos, conforme critérios estabelecidos pela CONTRATANTE.
- 3.16.6.7 - O profissional de atendimento deverá seguir os fluxos de encaminhamentos quando houver necessidade de atendimento presencial. Caberá à CONTRATANTE estabelecer os critérios de ordem de teleatendimento, seja cronológica ou protocolo.
- 3.16.6.8 - Caso observado informações faltantes no cadastro realizar a complementação do cadastro no SIG.
- 3.16.7 - Teleconsultas com enfermeiro baseadas em algoritmos:**
- 3.16.7.1 - O teleatendimento por meio de videochamada deverá ser a forma preferencial de realização das teleconsultas de enfermagem e médica.
- 3.16.7.2 - A videochamada deverá ser realizada por meio de envio de link para o acesso e autorização do paciente.
- 3.16.7.3 - A CONTRATADA deverá verificar as condições de operabilidade da videochamada, acordando com o paciente a forma de atendimento.
- 3.16.7.4 - Atendimento remoto deverá ser realizado por enfermeiro devidamente inscrito e regular no Conselho Regional de Enfermagem, devidamente capacitado de acordo com as rotinas, fluxos algoritmos e protocolos, incluindo avaliação clínica, diagnóstico de enfermagem, emissão de declarações, prescrição.
- 3.16.7.5 - Após a teleconsulta de enfermagem, o usuário poderá ser transferido para a teleconsulta médica ou ter o atendimento encerrado, conforme algoritmos.
- 3.16.8 - Teleconsultas médicas baseadas em algoritmos:**
- 3.16.8.1 - Atendimento remoto realizado por médico devidamente inscrito e ativo no Conselho Regional de Medicina, devidamente capacitado de acordo com as rotinas, fluxos algoritmos e protocolos, incluindo avaliação clínica, diagnóstico, emissão de declarações, emissão de atestado, emissão de prescrição, alta ou encaminhamento para outro ponto de atenção, quando necessário.
- 3.16.8.2 - Os documentos deverão ser enviados e recebidos por meio de: chat e aplicativo de mensageria.
- 3.16.8.3 - Após a teleconsulta médica, o usuário deverá ter o atendimento encerrado, conforme algoritmos.
- 3.16.8.4 - Ao final da avaliação clínica, os profissionais de saúde deverão realizar as orientações, condutas, prescrições, atestados/declarações e referenciamentos necessários, conforme protocolo. Os fluxos e parâmetros assistenciais para funcionamento do Pronto Atendimento Virtual serão pactuados entre as partes.
- 3.16.8.5 - As teleconsultas de enfermagem e médica deverão ser registradas no sistema da CONTRATANTE (SIGs) para que seja gerado arquivo de produção, nos padrões exigidos pelo Sistema de Informação Ambulatorial - SIA, ou outro que venha a complementar ou substituir. Eventuais inconsistências (erros e/ou bloqueios) no arquivo de produção da CONTRATADA deverão ser sanadas em até 2 (dois) dias úteis a partir da notificação emitida pela CONTRATANTE.
- 3.16.9 - Aplicação e site da CONTRATADA.**
- 3.16.9.1 - A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os dados da teleconsulta e documentações emitidas aos pacientes em seu perfil, com força de login e senha. O paciente poderá disponibilizar para outros médicos o histórico de suas teleconsultas, incluindo as prescrições.
- 3.16.9.2 - Para cada solicitação de serviço, o atendimento deverá ser iniciado em até 30 segundos, salvo a teleconsulta médica.
- 3.16.9.3 - Quando as chamadas para teleatendimento forem realizadas a partir de equipamentos de Unidades de Saúde da CONTRATANTE, o tempo para início do teleatendimento médico deverá ser de até 5 minutos, contado a partir da solicitação; caso contrário, o tempo para início do teleatendimento médico poderá ser de até 30 minutos.
- 3.16.9.3.1 - A rede de saúde do município de Joinville conta com 3 Unidades de Pronto Atendimento (UPA ou PA) e mais de 50 Unidades Básicas, todas com potencial de implantação de equipamentos para realizar chamadas de teleatendimento.**
- 3.16.9.4 - Visando garantir o teleatendimento médico em até 5 minutos a partir da requisição de Unidades de Saúde, a CONTRATANTE fornecerá o IP e/ou outras informações de identificação dos equipamentos e/ou poderá receber perfil específico para realização das chamadas de forma que seja identificado e cumprido o tempo preconizado e/ou deverá ser feita a identificação do local de chamada pela CONTRATADA através do link de acesso da teleconsulta.
- 3.16.9.5 - A CONTRATADA deverá apresentar previamente ao início da prestação de serviço, para validação da CONTRATANTE, todos os algoritmos e protocolos necessários para cadastro, avaliação pré-clínica, avaliação clínica e conduta dos atendimentos de teleconsulta de enfermagem e médica.
- 3.16.9.6 - A CONTRATADA deverá adequar seus atendimentos à Rede de Atenção à Saúde do município.
- 3.16.9.7 - Para evitar que os usuários permaneçam aguardando atendimento médico, a CONTRATADA deverá encaminhar link de atendimento via site, aplicativo e/ou serviço de mensageria Whatsapp, conforme acordado com usuário, no momento de disponibilidade da teleconsulta médica, respeitando o limite de tempo previsto.
- 3.16.9.8 - A CONTRATADA deverá informar para os usuários que aguardam atendimento o número de pacientes aguardando atendimento médico e o tempo médio de espera para atendimento.
- 3.16.10 - Sistema de teleatendimento baseado em algoritmos:**
- 3.16.10.1 - O sistema de teleatendimento deverá ser baseado em algoritmos pré-clínicos e clínicos, por meio de uma árvore decisória formada por perguntas e respostas, com questões fechadas (apenas sim, não e não sabe) e questões abertas (múltiplas opções de resposta que direcionam para caminhos diferentes dentro do próprio Algoritmo ou para um outro Algoritmo, quando necessário), e que serão utilizadas para realizar avaliação clínica dos Usuários que relatarem sintomas no atendimento.
- 3.16.10.2 - O sistema deverá possibilitar a inclusão de lista de orientações em saúde para cada sintoma relatado, servindo de base para o profissional de saúde orientar o usuário.
- 3.16.10.3 - A CONTRATADA deverá configurar e personalizar as orientações fornecidas pela CONTRATANTE, mediante a avaliação em conjunto ao corpo médico da CONTRATADA, garantindo qualidade e entendimento da personalização de orientações.
- 3.16.10.4 - A plataforma deve permitir que o profissional de saúde decida pela discordância com desfecho do algoritmo, caso julgue necessário, de forma manual justificando sua decisão.
- 3.16.11 - Índice de Satisfação do Usuário:**

3.16.11.1 - A CONTRATADA deverá disponibilizar ao usuário, ao fim de cada atendimento, uma escala de avaliação do atendimento recebido (índice de satisfação do usuário).

3.16.11.2 - A escala de satisfação do usuário se dará conforme abaixo:

pontuação de 0 a 10, sendo 0 a pior nota e 10 a melhor nota obtida;

a graduação deve ser em pontos inteiros;

poderá ser associada a escala visual para facilidade de entendimento dos usuários.

3.16.11.3 - Será considerada como satisfatória, para fins de avaliação qualitativa, a pontuação igual ou maior que 8.

3.16.11.4 - Após a avaliação deverá ser disponibilizado ao usuário os canais de ouvidoria da CONTRATANTE.

3.16.12 - Busca ativa com teleconsulta de Enfermagem e de Médico generalista.

3.16.12.1 - A CONTRATADA deverá fornecer o serviço de busca ativa com oferta de teleconsulta de enfermagem e médica para situações de demanda programada. Trata-se de uma ferramenta de busca ativa de pacientes como apoio à Atenção Primária à Saúde (APS) para monitoramento de situações específicas. O funcionamento deverá ser de no mínimo segunda a sexta, 8h/dia. Os horários de atendimento serão definidos entre as partes.

3.16.12.2 - A forma de acesso para esta modalidade de atendimento deverá contemplar os seguintes critérios:

3.16.12.3 - A CONTRATANTE fornecerá uma listagem à CONTRATADA contendo informações dos usuários para contato: nome completo, idade, motivo do contato e encaminhamento (ex. consulta, vacina, exame, aplicação de medicação).

3.16.12.4 - O usuário passará pelos serviços de cadastro para eventual atualização, informação sobre o motivo do contato e realização e/ou agendamento de teleconsulta de enfermagem ou teleconsulta médica, ou agendamento de consulta, de acordo com a necessidade identificada, protocolos e algoritmos pactuados entre as partes.

3.16.12.5 - O usuário receberá ligação e/ou mensagem de texto da equipe da CONTRATADA para orientações em saúde e direcionamento do atendimento a ser realizado em Unidade de Saúde de referência do mesmo, de acordo com a necessidade identificada pela CONTRATANTE.

3.16.12.6 - A CONTRATADA deverá entrar em contato com os pacientes no prazo estabelecido pela CONTRATANTE.

3.16.12.7 - A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos, critérios e parâmetros que permitam o registro e envio da produção estabelecidos pelo Ministério da Saúde no âmbito da atenção primária em saúde.

3.16.13 - Serviço de teleconsulta eletiva com psicólogo em sessão de psicoterapia:

3.16.13.1 - A CONTRATADA deverá fornecer o serviço de teleconsulta eletiva com psicólogo em sessão de psicoterapia para pacientes com 18 anos ou mais, com funcionamento de segunda a sexta, 8 horas por dia. Os horários de atendimento serão definidos entre as partes.

3.16.13.2 - A forma de acesso para esta modalidade de atendimento deverá contemplar os seguintes itens:

3.16.13.3 - O atendimento a esses usuários se dará por listagem fornecida pela CONTRATANTE.

3.16.13.4 - A partir da listagem recebida, a CONTRATADA realizará contato com os usuários para obter o consentimento e concordância da modalidade de teleatendimento e agendamento da teleconsulta.

3.16.13.5 - Ao avisar o usuário, a CONTRATADA deverá seguir as normativas pactuadas.

3.16.13.6 - O aviso deverá ser realizado com no mínimo 72h antes do atendimento ou conforme orientação da CONTRATANTE.

3.16.13.7 - O horário e a continuidade das sessões poderão ser acordadas entre o profissional e o paciente, até o limite de sessões autorizadas pela CONTRATANTE.

3.16.13.8 - O atendimento se dará da seguinte maneira:

3.16.13.8.1 - Videochamada originada por profissional da CONTRATADA.

3.16.13.8.2 - A CONTRATADA deverá verificar as condições de operabilidade da videochamada, acordando com o paciente a forma de atendimento.

3.16.13.9 - O envio do link para a teleconsulta deverá ser via site, aplicação ou serviço de mensageria Whatsapp.

3.16.13.10 - Cada sessão de psicoterapia deverá ter a duração de 50 minutos.

3.16.13.11 - O seguimento das sessões deverá ser com o mesmo profissional do primeiro atendimento, a não ser por justificativa de substituição oficializada à CONTRATANTE.

3.16.13.12 - O número de sessões de teleatendimento por paciente serão estabelecidas pela CONTRATANTE no momento da autorização.

3.17 - Obrigações da Contratante:

3.17.1 - Garantir a confidencialidade dos dados e informações dos usuários nos termos da legislação vigente.

3.17.2 - Prestar todas as informações e esclarecimentos necessários para a fiel execução dos serviços.

3.17.3 - Disponibilizar acesso ao sistema do município para integração, quando for o caso.

3.17.4 - Avaliar as metas quantitativas e qualitativas.

3.17.5 - Realizar o repasse mensal, conforme cronograma e cumprimento das metas.

3.17.6 - Poderão ser realizados ajustes nas parcelas de repasse mensal quando constatado o repasse maior ou menor e conforme análise das metas.

3.17.7 - Caso não seja possível realizar a avaliação das metas, será efetuado o repasse do valor médio correspondente aos últimos 3 meses, com posterior ajuste, se necessário.

3.17.8 - Propor alterações mediante a celebração de termo aditivo, ressalvado o seu objeto, que não pode ser modificado.

3.17.9 - Designar membros para compor as Comissões de Implantação e Fiscalização, conforme normas da CONTRATANTE.

3.18 - Relatórios, Metas e Indicadores:

3.18.1 - Acesso aos Dados para Integração com Sistemas de BI:

a) A solução a ser contratada deverá permitir o acesso à sua base de dados para integração com ferramentas de Business Intelligence (BI), com o objetivo de possibilitar a extração, análise e visualização de informações estratégicas pela equipe da contratante. Esse acesso poderá ocorrer por meio de Conectores homologados com ferramentas de BI (como Power BI, Tableau, Qlik, entre outras), permitindo que a ferramenta consuma os dados diretamente do banco da solução; ou API desenvolvida pela contratada, que disponibilize os dados em formato estruturado (preferencialmente JSON ou XML), com autenticação segura.

3.18.2 - Especificação dos Dados a Serem Disponibilizados:

a) A definição exata dos campos e estruturas a serem fornecidos pela API ou conectores será realizada em conjunto com a equipe técnica da contratante durante a fase de implantação do sistema. Contudo, para fins de planejamento e dimensionamento da solução, seguem abaixo os campos mínimos previstos, que deverão estar disponíveis:

3.18.2.1 - Dados dos Atendimentos:

- Identificador único do atendimento
- Data e hora de início
- Data e hora de término
- Duração total do atendimento
- Nome e identificador do profissional responsável
- Tipo de atendimento (presencial, remoto, telefone, etc.)
- Canal utilizado
- Status atual (em andamento, concluído, cancelado, etc.)
- Classificação do atendimento (urgente, rotineiro, etc.)
- Encaminhamento (sim/não)
- Unidade/localidade onde ocorreu o atendimento
- Observações ou anotações (quando aplicável)

3.18.2.2 - Dados do Usuário/Solicitante (quando aplicável):

- Identificador único
- Nome (parcial ou anonimizado, conforme política de dados da contratante)
- Faixa etária
- Sexo

- Localidade de origem

3.18.2.3 - Dados dos Profissionais de Atendimento

- Identificador único
- Nome
- Especialidade
- Carga horária
- Localidade de atendimento

3.18.2.4 - Dados Complementares

- Data de criação do registro
- Data da última atualização
- Usuário responsável pela última alteração

3.18.3 - Todos os dados disponibilizados deverão estar em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709/2018)** e serão acessados apenas por usuários devidamente autorizados, mediante autenticação.

3.18.4 - A contratante se reserva o direito de solicitar a **inclusão de novos campos** ou **ajustes na estrutura dos dados**, desde que tecnicamente viáveis e compatíveis com a solução ofertada

3.18.5 - A CONTRATADA deverá disponibilizar painéis digitais (dashboards) para acompanhamento dos atendimentos em tempo real e indicadores, por meio de ambiente web responsivo e seguro, acessível via navegador acessível por navegadores modernos (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge), mediante autenticação com login e senha individualizados para os usuários indicados pela contratante. Alternativamente, os dashboards poderão ser integrados ao sistema de BI da contratante, desde que mantenham a atualização em tempo real e os indicadores exigidos.

3.18.5.1 - A contratada será responsável por disponibilizar dados detalhados dos atendimentos. Tais informações incluem o número total de atendimentos, o tempo médio da duração dos atendimentos por profissional, o tempo médio de espera, o status de cada atendimento, além do número de encaminhamentos para o formato presencial. Outros indicadores poderão ser definidos pela contratante.

3.19 - Critérios de Medição e Pagamento:

3.19.1 - O pagamento será efetuado mensalmente, considerando apenas os serviços efetivamente prestados e realizados em benefício da população do município CONTRATANTE e de acordo com os valores estipulados neste ETP.

3.19.2 - Não serão realizados pagamentos durante a fase de implantação.

3.19.3 - O recebimento provisório ocorrerá por meio da apresentação dos relatórios dos Níveis Mínimos de Serviço (item 3.20) e dos relatórios de metas e indicadores, conforme descrito no Anexo I (26909402), os quais deverão ser apresentados **até o 5º dia útil do mês subsequente ao dos atendimentos**.

3.19.4 - O recebimento definitivo ocorrerá após a avaliação dos Níveis Mínimos de Serviço e da avaliação do percentual de cumprimento das metas quantitativas e qualitativas, até 2 (dois) dias úteis antes dos prazos indicados nos subitens 3.19.5 e 3.19.6.

3.19.5 - O pagamento da parte fixa será realizado até o 10º dia útil do mês subsequente aos atendimentos, após a apresentação da nota fiscal/fatura, que discriminará os serviços prestados e tributos pertinentes.

3.19.6 - O pagamento da parte variável será realizado até o 20º dia útil do mês subsequente aos atendimentos, após a apresentação da nota fiscal/fatura, que discriminará os serviços prestados e tributos pertinentes.

3.19.6.1 - Em caso de indisponibilidade dos relatórios necessários para a apuração da parte variável da remuneração, o pagamento correspondente será postergado até a efetiva disponibilização e regularização das referidas informações.

3.19.7 - Se identificada inconformidade ou equívoco na análise das metas e indicadores, poderá haver ajuste do pagamento nos meses subsequentes.

3.19.7.1 - O ajuste poderá ser realizado a qualquer momento, independente da competência de faturamento.

3.19.8 - O pagamento do mês de início e fim dos serviços será proporcional ao número de dias de execução dos serviços.

3.19.9 - O valor mensal é estimativo, sendo que os valores que serão pagos pela CONTRATANTE serão conforme avaliação das metas quantitativas e qualitativas e fator de escalonamento.

3.19.10 - Para fins de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar a comprovação da regularidade trabalhista, previdenciária e FGTS, além de outros documentos que comprovem a regularidade da CONTRATADA nos termos do artigo 92, inciso XVI da Lei 14.133/2021.

3.19.11 - Todos os custos e encargos decorrentes da execução dos serviços, inclusive manutenção e atualização dos canais de atendimento serão de responsabilidade da CONTRATADA.

3.19.12 - Do valor global, 70% corresponderá à parcela fixa, conforme escalonamento, e 30% variável, conforme o alcance das metas qualitativas e quantitativas (somatório de pontos). O valor da parcela variável corresponderá à proporção do alcance das metas, conforme descrito no Anexo - Relatórios, metas e indicadores (26909402).

3.19.12.1 - **Para o item 1**, a CONTRATADA fará jus ao recebimento observada a seguinte estrutura:

3.19.12.1.1 - **Parcela Fixa - 70% (setenta por cento) do valor per capita:** Corresponderá a 70% (setenta por cento) do valor per capita, sendo calculada de forma **escalonada (fator)**, de acordo com o número total de atendimentos mensais no **Pronto Atendimento Virtual e Busca Ativa**, nos seguintes termos:

- Até 3.000 (três mil) atendimentos no mês: fator 0,1;
- De 3.001 (três mil e um) a 6.000 (seis mil) atendimentos: fator 0,2;
- De 6.001 (seis mil e um) a 9.000 (nove mil) atendimentos: fator 0,3;
- De 9.001 (nove mil e um) a 12.000 (doze mil) atendimentos: fator 0,4;
- De 12.001 (doze mil e um) a 15.000 (quinze mil) atendimentos: fator 0,5;
- De 15.001 (quinze mil e um) a 18.000 (dezoito mil) atendimentos: fator 0,6;
- De 18.001 (dezoito mil e um) a 21.000 (vinte e um mil) atendimentos: fator 0,7;
- De 21.001 (vinte e um mil e um) a 24.000 (vinte e quatro mil) atendimentos: fator 0,8;
- De 24.001 (vinte e quatro mil e um) a 27.000 (vinte e sete mil) atendimentos: fator 0,9; e
- De 27.001 (vinte e sete mil e um) a 30.000 (trinta mil) atendimentos: fator 1,0;

3.19.12.1.1.1 - Os atendimentos serão limitados a até 30.000 por mês, sendo que a CONTRATANTE poderá administrar o número de atendimentos do serviço de Busca Ativa de acordo com a procura no Pronto Atendimento Virtual visando respeitar o teto. Considera-se 01 atendimento o desfecho realizado a cada acionamento, independente se o usuário foi atendido apenas por enfermeiro, apenas por médico, ou por ambos. Não serão considerados para fins de somatória outros tipos de atendimento.

3.19.12.1.2 - **Parcela Variável - 30% (trinta por cento) do valor per capita:** Será vinculada ao cumprimento de metas quantitativas e qualitativas relacionadas ao **Pronto Atendimento Virtual** e à **Busca Ativa com agendamento de teleconsulta médica e de enfermagem**, distribuídas da seguinte forma:

- >=90% do total de pontos alcançáveis: repasse integral do valor correspondente das metas quantitativas (Desempenho = 1,0).
- >=80 e < 90% do total de pontos alcançáveis: repasse de 50% do valor correspondente das metas quantitativas (Desempenho = 0,5).
- < 80% do total de pontos alcançáveis: sem repasse do valor correspondente das metas quantitativas (Desempenho = 0,0).

3.19.12.2 - A Fórmula Resumida para pagamento será a seguinte:

Pagamento = $[(V \times 0,70 \times \text{Fator de escalonamento} \times \text{População}) + (V \times 0,30 \times \text{Fator de escalonamento} \times \text{Desempenho} \times \text{População})]$, Onde: V = valor proposto per capita, Fator de escalonamento (de 0,1 a 1,0), Desempenho = índice composto de metas (0, 0,5 ou 1).

3.19.12.2.1 - Considera-se, como valores de referência para a fórmula, os seguintes:

V = valor estimado per capita (R\$ 1,81);

Fator de escalonamento = Fator correspondente à faixa de atendimentos realizados no mês da competência (0,1 a 1,0);

População = 664.541 (IBGE, 2025);

Desempenho = Valor correspondente ao alcance de metas (1, 0,5 ou 0).

Consistindo em: Pagamento do mês = $[1,81 \times 0,70 \times 0,1 a 1,0 \times 664.541] + (1,81 \times 0,30 \times 0,1 a 1,0 \times 0 ou 0,5 ou 1,0 \times 664.541)]$

3.19.12.3 - Para o item 2, componente Saúde Mental (psicoterapia), a avaliação será realizada separadamente, conforme abaixo:

3.19.12.3.1 - Parcela Fixa - 70% (setenta por cento) do valor do procedimento multiplicado pelo número de sessões realizadas.

3.19.12.3.2 - Parcela Variável - 30% (trinta por cento) do valor do procedimento multiplicado pelo número de sessões realizadas multiplicado pelo critério conforme abaixo:

- a) >=90% do total de pontos alcançáveis: repasse integral do valor correspondente das metas quantitativas.
b) >=80 e < 90% do total de pontos alcançáveis: repasse de 50% do valor correspondente das metas quantitativas.
c) < 80% do total de pontos alcançáveis: sem repasse do valor correspondente das metas quantitativas.

3.19.12.4 - O quadro abaixo demonstra a metodologia de avaliação e composição dos valores de pagamento:

Quadro. Metodologia de cálculo de pagamento mensal.				
Item	Componente	Critério	% do Valor Global	Fórmula para estabelecer o Valor (R\$)
Serviço de teleatendimento em saúde para usuários do SUS (Pronto Atendimento Virtual e Busca Ativa)	Parcela Fixa	Fator de escalonamento: Atendimentos* por mês no Pronto Atendimento Virtual e Busca Ativa: a) Até 3000: fator 0,1; b) De 3.001 a 6.000: fator 0,2; c) De 6.001 a 9.000: fator 0,3; d) De 9.001 a 12.000: fator 0,4; e) De 12.001 a 15.000: fator 0,5; f) De 15.001 a 18.000: fator 0,6; g) De 18.001 a 21.000: fator 0,7; h) De 21.001 a 24.000: fator 0,8; i) De 24.001 a 27.000: fator 0,9; j) De 27.001 a 30.000: fator 1,0.	70%	valor per capita × 0,7 × fator de escalonamento (0,1 a 1) × população
	Parcela Variável	Desempenho: Cumprimento de metas quantitativas e qualitativas: a) >=90% do total de pontos alcançáveis: repasse integral; b) >=80 e < 90% do total de pontos alcançáveis: repasse de 50%; c) < 80% do total de pontos alcançáveis: sem repasse do valor correspondente das metas quantitativas.	30%	valor per capita × 0,3 × fator de escalonamento (0,1 a 1) × desempenho (1, 0,5 ou 0) × população
		Total	100%	Soma: parcela fixa + parcela variável
Teleatendimento eletivo em Saúde Mental com psicoterapia para pacientes com 18 anos ou mais	Parcela Fixa	Conforme o número de sessões e valor unitário do procedimento	70%	valor da sessão × 0,7 × número de sessões
	Parcela Variável	Desempenho: Cumprimento de metas quantitativas e qualitativas: a) >=90% do total de pontos alcançáveis: repasse integral; b) >=80 e < 90% do total de pontos alcançáveis: repasse de 50%; c) < 80% do total de pontos alcançáveis: sem repasse do valor correspondente das metas quantitativas.	30%	valor da sessão × 0,3 × número de sessões × desempenho (1, 0,5 ou 0)
		Total	100%	Soma: parcela fixa + parcela variável
Nota: Considera-se 01 atendimento o desfecho realizado a cada acionamento, independente se o usuário foi atendido apenas por enfermeiro, apenas por médico, ou por ambos. Não serão considerados para fins de somatória outros tipos de atendimento.				

- 3.19.13 - A avaliação será realizada pela Comissão de Fiscalização.
- 3.19.14 - A análise de metas será realizada mensalmente.
- 3.19.15 - Será concedido reajuste de valor tendo como base a variação acumulada do IPCA - Índice de Preços ao Consumidor Amplo no período, com data-base vinculada à data do orçamento estimado, independente da data de assinatura do contrato.
- 3.19.15.1 - O reajuste será aplicado ao valor per capita para o Item 1;**
- 3.19.15.2 - O reajuste será aplicado ao valor do procedimento para o Item 2;**
- 3.19.15.3 - Não será atualizada a base populacional de cálculo do valor, sendo fixada em 664.541 (IBGE, 2025).**
- 3.19.16 - A CONTRATADA não poderá cobrar qualquer valor a título de desenvolvimento, alteração ou implantação de algoritmos, rotinas, fluxos, protocolos, ou similares, independentemente se as alterações impactarem no número de atendimentos.
- 3.19.17 - Subcontratação: Poderá ser subcontratado a infraestrutura de datacenter.
- 3.19.18 - A subcontratação de outros serviços relacionados ao objeto será permitida mediante autorização da Administração.
- 3.19.19 - Da participação de Consórcio: Será admitida a participação de empresas em consórcio, observados os requisitos legais e regras previstas no Edital.
- 3.19.20 - Garantia da Contratação: Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, considerando o objeto da contratação.
- 3.19.21 - Sanções: No caso da contratação, as sanções administrativas serão as mesmas dispostas na Lei nº 14.133/2021 e no Edital.

3.20 - Níveis Mínimos de Serviço

- 3.20.1 - Para a execução da presente contratação e repasse da parcela fixa do item 1 será utilizado como critério de aferição os resultados dos Níveis Mínimos de Serviço.
- 3.20.2 - A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:
- a) Períodos de interrupção previamente acordados;
- b) Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução das atividades (exemplo: suprimento de energia elétrica);
- c) Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos, calamidade pública, indisponibilidades alheias à CONTRATADA).
- 3.20.2.1 - A CONTRATADA deverá justificar e comprovar as situações de indisponibilidade.
- 3.20.3 - Os indicadores que serão considerados para avaliação dos níveis mínimos de serviço estão descritos na Tabela de Indicadores de Nível de Serviço.
- 3.20.4 - A CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE, conjuntamente com os documentos exigidos para pagamento, os percentuais efetivamente atingidos em relação aos indicadores de níveis de serviços, em formato sintético e analítico, de forma a ser explicitada a base de dados que culminou no relatório apresentado.
- 3.20.5 - As sanções relacionadas aos níveis mínimos de serviço não excluem outras punições previstas no contrato.

Tabela de Indicadores de Nível de Serviço			
Item	Serviço	Nível Mínimo de Serviço	Sanção sobre o valor da parcela fixa
1	Disponibilidade de Whatsapp e acesso aos serviços	99% em cada mês	Entre 80-98%: 10% do valor Entre 70-79%: 20% do valor Abaixo de 70%: 30% do valor
	Disponibilidade do nº de contato 0800 ou tridigito e acesso aos serviços	99% em cada mês	Entre 80-98%: 5% do valor Entre 70-79%: 10% do valor Abaixo de 70%: 15% do valor
	Disponibilidade do site de internet e acesso aos serviços	99% em cada mês	Entre 80-98%: 5% do valor Entre 70-79%: 10% do valor Abaixo de 70%: 15% do valor
2	Disponibilidade de sessões de teleatendimento em saúde mental	50% das vagas solicitadas (200 vagas)	Entre 150-199 vagas: 5% do valor Entre 125-149 vagas: 10% do valor Abaixo de 125 vagas: 15% do valor

4 - ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO (obrigatório)

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, este campo é obrigatório.

O objeto da presente contratação foi dividido em 2 itens, devido às características distintas dos atendimentos, sendo: item 01- Pronto Atendimento Virtual e a Busca Ativa com Teleconsulta e Item 02- Teleatendimento eletivo em psicologia.

Há de se salientar que a metodologia para a quantificação influencia diretamente na remuneração dos serviços prestados, exigindo que o planejamento considere diversos fatores na busca pela melhor forma para a contratação.

Assim, a metodologia para a quantificação de cada serviço foi definida conforme a natureza e objetivo de cada item, buscando a maior vantajosidade e eficiência para a Administração Pública, conforme detalhamento a seguir:

4.1- Serviço de Teleatendimento em Saúde para Usuários do SUS

Contempla Pronto Atendimento Virtual e Busca Ativa com Teleconsulta de Enfermagem e de Médico Generalista:

- **Pronto Atendimento Virtual:** consiste em teleconsultas de enfermagem e médica para situações de demanda espontânea, operando 24 horas por dia, sete dias por semana.

- **Busca ativa com teleconsulta de Enfermagem e de Médico Generalista:** voltada ao acompanhamento programado de usuários com necessidades específicas, como crianças, gestantes, mulheres no puerpério, pessoas com hipertensão ou diabetes, idosos e mulheres em atenção à saúde sexual e reprodutiva. Essa modalidade utiliza a teleconsulta como ferramenta de apoio à Atenção Primária à Saúde (APS) no monitoramento de situações específicas.

4.1.1. Metodologia de Remuneração e Gerenciamento de Risco

Para a definição, inicialmente, planejou-se a quantificação adotando-se a metodologia "per capita", modelo inclusive adotado por vários entes públicos. Contudo, constatou-se que o modelo de pagamento *per capita* "puro", embora vantajoso pela previsibilidade orçamentária, apresenta o risco de remunerar integralmente o contratado mesmo em cenários de subutilização (ociosidade) dos serviços pela população, especialmente no início da operação.

Para mitigar o risco de prejuízo ao erário e garantir a justa remuneração pela disponibilidade versus utilização, propõe-se a adoção do Pagamento *Per Capita* Escalonado ou Híbrido.

Será implementado um Fator de Escalonamento (ou faixas de atendimento) que vincula o valor *per capita* pago mensalmente à Utilização Mínima Garantida e ao Teto Máximo de Atendimentos esperados para a população referenciada.

Tal metodologia traz inúmeras vantagens para o desenvolvimento dos serviços e, principalmente, à Administração Pública, especialmente em relação a:

- Proteção do Erário: Garante que o pagamento integral pelos serviços só ocorra quando o serviço atingir um patamar pré-determinado de utilização pela população, evitando o pagamento por ociosidade excessivo, em especial, no início da execução.
- Planejamento para o Contratado: As faixas de atendimento (ex: Até 3.000 atendimentos no mês, de 3.001 a 6.000 atendimentos no mês) servem como um balizador claro de capacidade esperada, permitindo que as empresas licitantes dimensionem adequadamente suas equipes e infraestrutura de forma organizada.
- Mitigação de Riscos: Combina a previsibilidade orçamentária da modelagem "*per capita*" com a aderência à realidade da demanda do pagamento por procedimento nas pontas (mínimo e máximo).

4.1.2. Definição da Capacidade e Estimativa de Procedimentos

Para dimensionar a capacidade contratada e estabelecer as faixas do Fator de Escalonamento, foi necessário estimar o volume máximo de atendimentos (procedimentos) esperados, conforme o cálculo a seguir:

Pronto Atendimento Virtual: a estimativa das quantidades baseia-se nos atendimentos de baixo risco (classificados como verde e azul) das Unidades de Pronto Atendimento do município, o equivalente a 60 mil pacientes ao mês. Considerando a experiência de outros municípios com essa nova modalidade de serviço, cerca de 30% desse público procura por teleatendimento, correspondendo a cerca de 18 mil atendimentos por mês, 600 atendimentos por dia. Visando garantir a oferta, a estimativa foi majorada para até 667 atendimentos por dia, totalizando 20 mil procedimentos por mês.

Busca ativa: A estimativa considerou a demanda reprimida e de pacientes faltosos na Atenção Primária à Saúde, o que estabelece a capacidade máxima de 10 mil teleconsultas/mês para esta submodalidade.

Assim, para o Item 01, a remuneração será baseada na metodologia *per capita* (População Referenciada/ Mês) e condicionada ao Fator de Escalonamento, que utilizará as faixas de atendimentos (procedimentos) descritas acima como referência, conforme detalhamento no subitem 3.19 (Fórmula de Pagamento) do presente documento.

4.2 Teleatendimento eletivo em Saúde Mental com psicoterapia para pacientes com 18 anos ou mais

Consiste no teleatendimento por psicólogo por meio de demanda programada e agendamento.

Para tal serviço, para a estimativa adotou-se a modalidade por procedimento, pois entende-se que esta é a mais adequada para os serviços relacionados à Saúde Mental, que possui volume mais controlado e que as demandas serão reguladas pela Administração, diferente do item 1, onde há a possibilidade de demanda espontânea. Justifica-se tal escolha da metodologia pelas seguintes razões:

- 1) Controle de Volume: Por se tratar de um serviço eletivo, o volume de atendimentos é controlado por regulação e demanda, sendo mais fácil quantificar a necessidade por meio de históricos e projeções, remunerando apenas o que é efetivamente entregue.
- 2) Mensuração Clara: A aferição do serviço (medição) é objetiva e vinculada à entrega da sessão, simplificando a fiscalização contratual.

4.3 Quadro de estimativas das quantidades

Frete ao exposto, para a presente contratação, estima-se os seguintes quantitativos:

Lote	Item	Código E-Pública	Descrição	Unidade de medida	Quantidade 12 Meses
1	1	46395	Serviço de teleatendimento em saúde para usuários do SUS	Habitantes	7.974.492 (664.541 x 12)
	2	46396	Teleatendimento eletivo em Saúde Mental com psicoterapia para pacientes com 18 anos ou mais	Procedimento	4.800 (400 x 12)

Nota Adicional ao Item 01 (Serviço de teleatendimento em saúde para usuários do SUS):

- 1) A unidade de medida "Habitantes" no quadro se refere à **população de cobertura** e é utilizada como base de cálculo para o **valor teto anual** da contratação;
- 2) Para fins de dimensionamento da capacidade e remuneração efetiva, a contratação está limitada ao volume máximo de **30.000 (trinta mil) procedimentos/atendimentos mensais**, totalizando **360.000 (trezentos e sessenta mil) procedimentos** ao longo de 12 (doze) meses.
- 3) O pagamento do Item 01 é **vinculado ao Fator de Escalonamento**, conforme detalhado no item 3.19 (Critérios de Medição e Pagamento), que garante que o valor *per capita* somente será integralmente repassado mediante o alcance do teto mensal de atendimentos.

5 - LEVANTAMENTO DE MERCADO

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, em caso do não preenchimento deste campo, devem ser apresentadas as devidas justificativas.

5.1 - As soluções disponíveis no mercado para atender a necessidade da Administração são: implantação de serviço próprio, credenciamento e licitação.

5.2 - A implantação de serviço próprio tem impacto em relação ao cumprimento da Lei de Responsabilidade Fiscal, que estabelece critérios e normas para a gestão responsável das finanças públicas, incluindo gastos com folha de pagamento. Outro impeditivo para tal modalidade é em relação à implantação de estruturas físicas e tecnológica, o que além de onerar ainda mais o município, traria maior morosidade na disponibilidade dos serviços aos pacientes devido a necessidade da construção de estruturas físicas e aquisição dos equipamentos; assim, tais alternativas são inviáveis técnica e economicamente.

5.3 - O credenciamento constitui uma modalidade de contratação na qual todos os interessados que atendam aos requisitos estabelecidos no edital podem ser credenciados. Entre suas principais vantagens, destaca-se a possibilidade de contratar múltiplos prestadores para um mesmo objeto, viabilizando a criação de uma rede de serviços que favorece a territorialização dos atendimentos. No entanto, o objeto da contratação requer recursos humanos e infraestrutura tecnológica altamente específicos, envolvendo a integração de sistemas e canais de acesso para atendimento remoto à população. Dessa forma, a modalidade de credenciamento torna-se inviável, além de não haver necessidade de estabelecer uma rede de serviços "virtual".

5.4 - A licitação consiste em uma modalidade de contratação por meio do qual a administração escolhe a proposta mais vantajosa; este procedimento se desenvolve através de atos administrativos vinculativos entre o licitante e o poder público oferecendo iguais condições a todos interessados, que desejam contratar com a administração pública. Para o objeto da presente contratação, tal modalidade é a única que atende, de forma técnica e vantajosa, a Administração Pública.

5.5 - A contratação de empresa especializada para prestação de serviços de teleatendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) exige um modelo contratual que **assegure cobertura ampla, custo previsível e eficiência operacional**. Considerando-se a natureza do serviço, fortemente dependente da demanda espontânea da população e com variabilidade diária significativa (especificamente quanto ao item 1), faz-se necessária uma análise criteriosa sobre a forma de precificação e medição da execução contratual.

5.6 - No que se refere ao levantamento de mercado, observa-se que, devido à variação na demanda de atendimento — que será espontânea no Pronto Atendimento Virtual — e à oscilação da demanda e dos serviços de busca ativa, além das experiências de outros municípios, como Florianópolis/SC ([Pregão Eletrônico nº 226/2023](#)) e [Ribeirão Preto/SP \(Pregão Eletrônico Nº 90228/2024\)](#), e dos aspectos tecnológicos envolvidos na implantação e manutenção, a melhor forma de contratação e pagamento é por meio da definição de um valor global para o item 1 (1 - Serviço de teleatendimento em saúde para usuários do SUS). Vale destacar que está sendo proposto um valor fixo (70%) e outro variável (30%), com avaliações qualitativas e quantitativas, e assim garantir a eficiência na aplicação dos recursos e atendimentos. Desta forma, estabeleceu-se uma estimativa de valor por habitante para o item 1, com escalonamento, conforme número de atendimentos no Pronto Atendimento Virtual. **Já para as sessões de telepsicoterapia, cuja demanda é específica e delimitada**, verifica-se que o pagamento por procedimento é a alternativa mais adequada.

5.6.1 - Considerando o objeto e no âmbito da contratação pública para serviços de teleatendimento em saúde voltados ao SUS, é essencial que o modelo de remuneração adotado reflita tanto a realidade operacional do serviço quanto os princípios da economicidade, eficiência e vantajosidade para a Administração Pública. Nessa linha, ao realizar o levantamento de mercado, observou-se que a adoção de critério de controle por valor unitário por procedimento (por atendimento realizado) se mostra inviável e antieconômico diante das características técnicas e da natureza da prestação desses serviços, especialmente quando destinados a atendimentos de demanda espontânea.

5.6.2 - Os serviços de teleatendimento na saúde pública apresentam, em geral, demanda flutuante, aleatória e não programada, pois são acionados diretamente pela população usuária do SUS em diferentes contextos clínicos e horários, muitas vezes com concentração de demanda em picos epidemiológicos, sazonalidades ou eventos adversos em saúde pública. Nesse cenário, conclui-se que o pagamento por procedimento poderia criar uma distorção no modelo de execução contratual, estimulando a empresa a priorizar volume em detrimento da qualidade e continuidade do cuidado. De igual modo, o controle da quantidade de atendimentos se tornaria um processo complexo, custoso e de difícil mensuração em tempo real, exigindo sistemas de auditoria contínua, o que onera a estrutura pública e não agrega valor proporcional à entrega do serviço.

5.6.2.1 - Ainda quanto à eventual inviabilidade de controle por procedimento para o item 1, verifica-se que o modelo unitário torna-se desvantajoso para o poder público, pois a empresa tende a precificar os atendimentos com margens de segurança elevadas, dado o risco de subutilização de equipe e estrutura em períodos de baixa demanda. Isso aumenta o custo médio por procedimento e pode ultrapassar valores de mercado para serviços semelhantes, a exemplo dos casos já citados - [Florianópolis/SC \(Pregão Eletrônico nº 226/2023\)](#) e [Ribeirão Preto/SP \(Pregão Eletrônico Nº 90228/2024\)](#).

5.6.3 - Diante do cenário apresentado, como alternativa, a adoção de modelo contratual baseado em unidade de medida per capita (por habitante), com valor global mensal fixo calculado com base na população, segundo dados atualizados do IBGE, mostra-se como mais vantajoso e aderente à realidade mercadológica e operacional para esse tipo de serviço.

5.6.3.1 - Tal modelo considera a execução integral dos serviços independentemente da flutuação da demanda e a alocação racional de recursos humanos e tecnológicos por parte da contratada, permitindo a formação de equipes compatíveis com a complexidade do serviço, sem risco de ociosidade ou sobrecarga. Além disso, infere-se do referido modelo uma previsibilidade orçamentária para a Administração Pública, com pagamento fixo e sem surpresas decorrentes de aumento abrupto de atendimentos ou sazonalidades.

5.6.3.2 - Importante registrar que essa forma de precificação não configura preço oculto, uma vez que o objeto contratual e a carga horária de atendimento estarão claramente especificados no termo de referência, que orienta a contratação. Nessa linha, cumpre destacar que a empresa será obrigada a garantir a prestação integral do serviço com cobertura mínima definida, inclusive em situações de aumento pontual da demanda. De igual modo, haverá mecanismos de monitoramento com metas quantitativas e qualitativas, inclusive com aplicação de penalidades em caso de não cumprimento das metas.

5.6.3.3 - Por fim, é possível concluir que a adoção do modelo apresentado evita distorções provocadas por modelos inflacionados de cobrança por procedimento, bem como garante o compromisso integral da contratada com o atendimento pleno da população pactuada.

5.7 - No que diz respeito à adoção do aplicativo WhatsApp como meio de comunicação, conforme já exposto no item 1.4 do presente Estudo Técnico Preliminar, reforçamos que, no âmbito da contratação de soluções tecnológicas voltadas ao atendimento da população usuária do SUS, é fundamental assegurar que o serviço prestado seja efetivamente acessível, funcional e amplamente utilizado pela comunidade. No caso específico da prestação de serviços de teleatendimento, a escolha do canal de comunicação impacta diretamente na aderência da população ao serviço, na usabilidade, e, por consequência, na efetividade da política pública de saúde.

5.7.1 - Nesse sentido, não basta que o serviço seja executado tecnicamente, ele deve atingir o público-alvo de maneira eficaz e acessível. Assim, no caso de serviços de teleatendimento e interação digital com a população, o canal de comunicação precisa ser aquele efetivamente utilizado pela maioria dos usuários, sob pena de se gastar recursos públicos em um serviço que não chega ao destinatário final. Caso o edital não determine o canal de comunicação, a empresa contratada tenderá a optar por soluções de baixo custo ou proprietárias, com baixa adesão no mercado e pouca ou nenhuma penetração na população-alvo, o que resultaria em baixa utilização do serviço, mesmo que ele esteja formalmente disponível, bem como eventual desperdício de recursos públicos, com baixa efetividade na política pública pretendida.

5.7.2 - Entende-se, ainda, que a contratação que não contemple esse critério corre o risco de ser formalmente correta, mas materialmente inócua, tendo em vista que o canal, mesmo disponível, não será utilizado pela população, frustrando os objetivos da política pública de saúde digital e sobrecarregando os serviços presenciais.

6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (obrigatório)

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, este campo é obrigatório.

6.1. Para a presente contratação, a estimativa de valores foi definida com base em diferentes parâmetros técnicos e referências:

- a) população residente em Joinville/SC, estimada em 664.541 habitantes (IBGE, 2025);
- b) valores de editais com pagamento per capita para o item 1;
- c) valores de editais com pagamento por procedimento para o item 2;

6.2 - Para a presente contratação, a estimativa das quantidades foi definida com base em diferentes parâmetros técnicos e referências: a população residente de Joinville/SC, estimada em 664.541 habitantes e o estudo da demanda por sessões de psicoterapia realizado pela Área Técnica, que apontou a necessidade de aproximadamente **4.800 sessões anuais** para pacientes com idade igual ou superior a 18 anos.

6.3 - Metodologia de cálculo para o item 1:

6.3.1 - O valor mensal per capita estimado a ser praticado para o item 1 é de R\$ 1,81, conforme pesquisa detalhada nos Orçamentos Planilhados;

6.3.2 - Desta forma, estima-se o valor mensal de R\$ 1.202.819,21 (R\$ 14.433.830,52 por ano) (664.541 x 12 x R\$1,81).

6.3.3 - Em contato com outros municípios, constatou-se que a adesão inicial da população ao serviço de teleatendimento tende a ser reduzida. Contudo, à medida que os usuários têm contato e experiência com o serviço, observa-se crescimento progressivo da utilização. Além disso, está prevista a instalação de pontos de teleatendimento nas unidades de saúde, o que contribuirá para ampliar o acesso e a adesão. Diante desse cenário, adotou-se o critério de escalonamento do valor per capita, vinculado ao número efetivo de atendimentos realizados.

6.4 - Metodologia de cálculo para o item 2:

6.3.1 - O valor estimado por procedimento a ser praticado para o item 2 é de R\$ 66,67, conforme pesquisa detalhada nos Orçamentos Planilhados;

6.3.2 - Desta forma, para o item 2 estima-se o valor mensal de R\$ 22.668,00 (R\$ 320.016,00 por ano) (4.800 x R\$ 66,67).

6.5 - De início, estima-se a contratação no valor de R\$ 14.753.846,52 para um período de 12 (doze) meses de atendimento, considerando o teto estabelecido na estimativa da contratação.

Lote	Item	Código E-Pública	Descrição	Unidade	Quantidade 12 Meses	Valor Unitário	Valor 12 Meses
1	1	46395	Serviço de teleatendimento em saúde para usuários do SUS.	habitantes	7.974.492 (664.541 habitantes x 12 meses)	R\$ 1,81	R\$ 14.433.830,52
	2	46396	Teleatendimento eletivo em Saúde Mental com psicoterapia para pacientes com 18 anos ou mais.	Procedimento	4.800	R\$ 66,67	R\$ 320.016,00
						Valor total por ano	R\$ 14.753.846,52
* Considerando a faixa de fator 1,0 e alcance de 100% das metas quantitativas e qualitativas, conforme Quadro. Metodologia de cálculo de pagamento mensal.							

No item 1, o serviço deverá contemplar as seguintes especificações:

- a) Implantação e parametrização: Disponibilização de sítio eletrônico e aplicação web, habilitação de linha telefônica, integração de software e adaptação de fluxos e protocolos.
- b) Pronto Atendimento Virtual: Teleconsulta de enfermagem e médica para situações de demanda espontânea. Funcionamento 24h/dia, 7 dias por semana.
- c) Busca ativa com teleconsulta de Enfermagem e de Médico generalista: Teleconsulta de enfermagem e/ou médica para situações de demanda programada. Ferramenta de busca ativa de pacientes como apoio à Atenção Primária à Saúde (APS) para monitoramento de situações específicas.

No item 2, o serviço deverá contemplar as seguintes especificações:

- a) Teleatendimento em psicologia, incluindo sessões de psicoterapia (individuais).

6.6. O Cronograma Físico-Financeiro se dará conforme o quadro abaixo:

CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO																
Item	Descrição	Percentual de Pagamento	Valor anual	Valor mensal	1º mês	2º mês	3º mês	4º mês	5º mês	6º mês	7º mês	8º mês	9º mês	10º mês	11º mês	12º mês
1	Serviço de teleatendimento em saúde para usuários do SUS.	Parcela fixa (70%)	R\$ 10.103.681,40	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45	R\$ 841.973,45
		Parcela variável (30%)	R\$ 4.330.149,12	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76	R\$ 360.845,76
		Parcela fixa (70%)	R\$ 224.011,20	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60	R\$ 18.667,60
2	Teleatendimento eletivo em Saúde Mental com psicoterapia para pacientes com 18 anos ou mais.	Parcela variável (30%)	R\$ 96.004,80	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40	R\$ 8.000,40

7 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, em caso do não preenchimento deste campo, devem ser apresentadas as devidas justificativas.

7.1 - Após análise das soluções de mercado supra elencadas, considerando os elementos dispostos em cada opção, demonstra-se como a melhor solução para atendimento ao interesse público envolvido a contratação, por meio de processo licitatório, de empresa especializada em serviço de teleatendimento em saúde para usuários do SUS.

8. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO (obrigatório)

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, este campo é obrigatório.

8.1 - O objeto da contratação é **indivisível**, uma vez que envolve a prestação de serviços integrados e interdependentes, cuja execução exige **padronização, continuidade, coordenação centralizada** e uniformidade metodológica. A fragmentação dos serviços entre diferentes prestadores comprometeria não apenas a qualidade dos resultados, mas também dificultaria o gerenciamento, a supervisão técnica e a responsabilização contratual. A atuação de múltiplos fornecedores geraria risco elevado de inconsistências na execução, especialmente em atividades que demandam alinhamento clínico, protocolos específicos e uso de plataformas tecnológicas compatíveis para acompanhamento remoto dos usuários.

8.2 - Riscos Associados ao Fracionamento da Contratação

8.2.1 - A eventual divisão ou parcelamento do objeto implicaria em **perdas de eficiência operacional e desafios técnicos relevantes**, que poderiam comprometer a implementação da solução como um todo. Dentre os principais riscos identificados, destacam-se:

- **Falta de padronização dos serviços**, dificultando a consolidação de dados, o monitoramento de indicadores e a avaliação de resultados;
- **Fragmentação do atendimento**, com prejuízo à continuidade dos serviços prestados aos usuários e à coordenação entre equipes multidisciplinares;
- **Complexidade na gestão contratual**, exigindo múltiplos controles, cronogramas e fluxos administrativos distintos;
- **Aumento do risco de incompatibilidade entre sistemas de registro e comunicação**, principalmente em serviços remotos e em plataforma digital;

8.3 - Diante dos aspectos apresentados, considera-se tecnicamente **inviável e inoportuna qualquer forma de parcelamento do objeto**, sendo imprescindível que a execução se dê de forma unificada, por um único prestador, para garantir a **eficácia da solução contratada, a racionalização dos recursos públicos e o atendimento qualificado à população beneficiária**.

9 - DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, em caso do não preenchimento deste campo, devem ser apresentadas as devidas justificativas.

9.1 - Com a presente contratação busca-se reduzir o tempo de espera por atendimento nas Unidade de Pronto Atendimento do município.

9.2 - Também busca-se melhorar os indicadores da atenção primária em saúde por meio das ações de busca ativa e atendimento médico e de enfermagem.

9.3 - A expansão do serviço de aviso de procedimentos da Regulação contribuirá para a qualificação do processo, reduzindo o número de abstenções e aprimorando a utilização dos recursos de atendimento da Secretaria da Saúde.

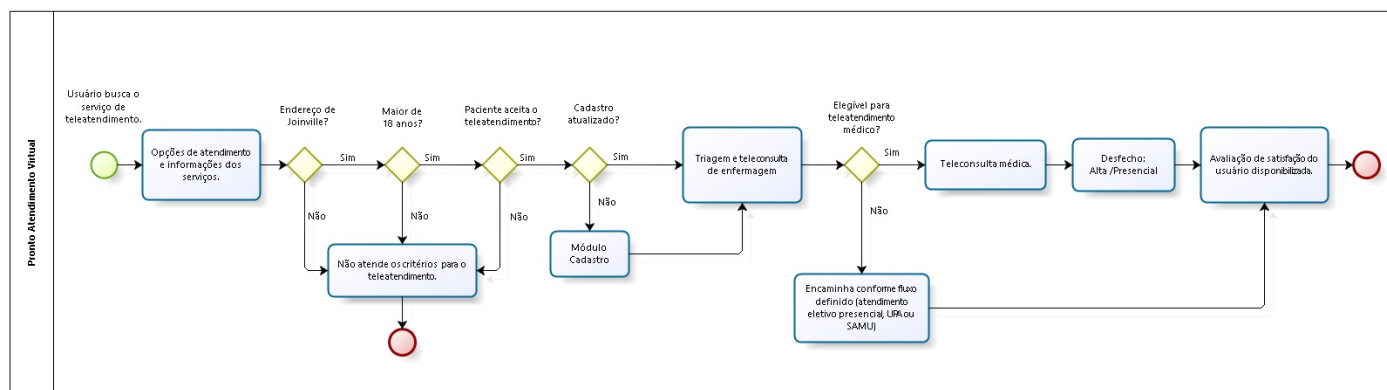
9.4 - O teleatendimento em saúde mental auxiliará no atendimento da demanda reprimida e contribuirá para a ampliação do acesso, proporcionando suporte ágil e qualificado aos pacientes que necessitam de acompanhamento, sem depender exclusivamente da estrutura física dos serviços presenciais.

9.5 - O uso de tecnologias de comunicação na prestação dos serviços favorecerá o acesso em tempo oportuno, reduzirá deslocamentos desnecessários e permitirá a organização de fluxos mais efetivos dentro da rede de atenção.

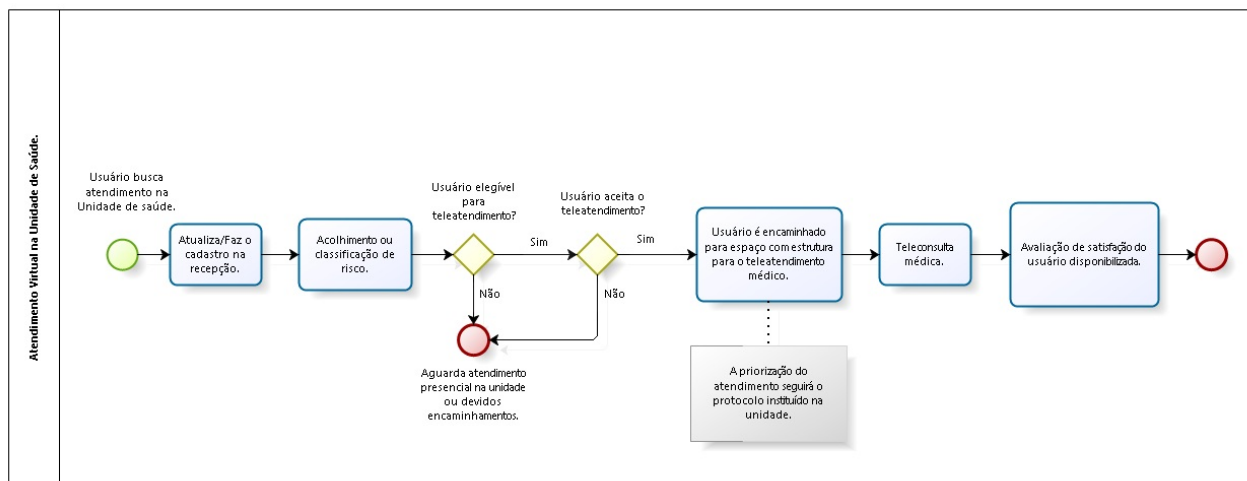
9.6 - Como um todo, a oferta dos serviços contribuirá para o alcance de um sistema de saúde mais acessível e responsivo, capaz de atender prontamente às necessidades assistenciais da população. Ao mesmo tempo, promoverá o uso racional dos recursos disponíveis e eleva-se a satisfação dos usuários com o serviço prestado.

9.7 - Apresentam-se abaixo, como resultado esperado, os fluxos simplificados de cada serviço. Destaca-se que esses fluxos contemplam as principais etapas, podendo ser ajustados e adaptados durante o processo de implantação e acompanhamento, a fim de garantir o acesso adequado e a conformidade com as diretrizes do SUS.

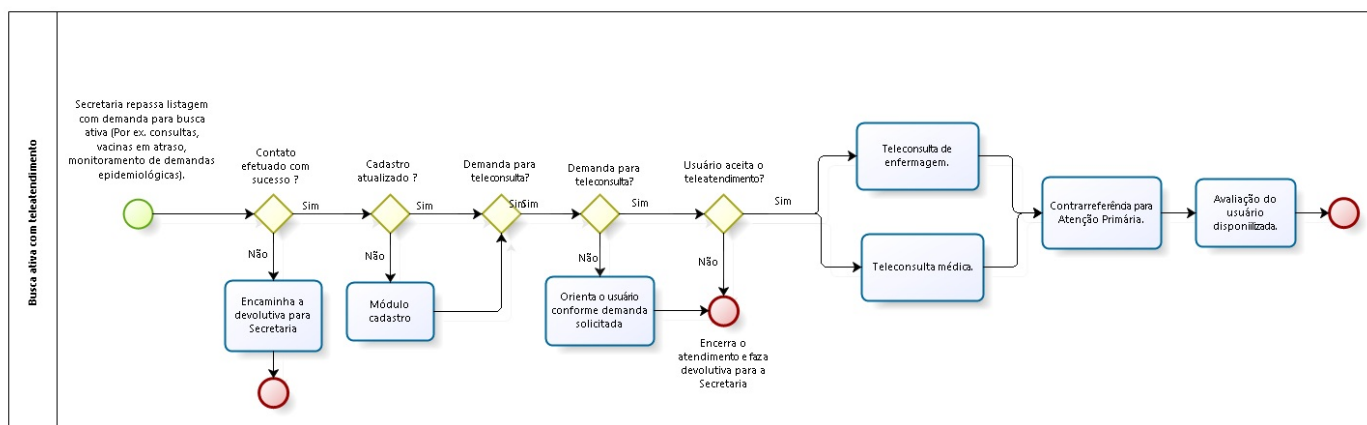
Fluxo - Pronto Atendimento Virtual



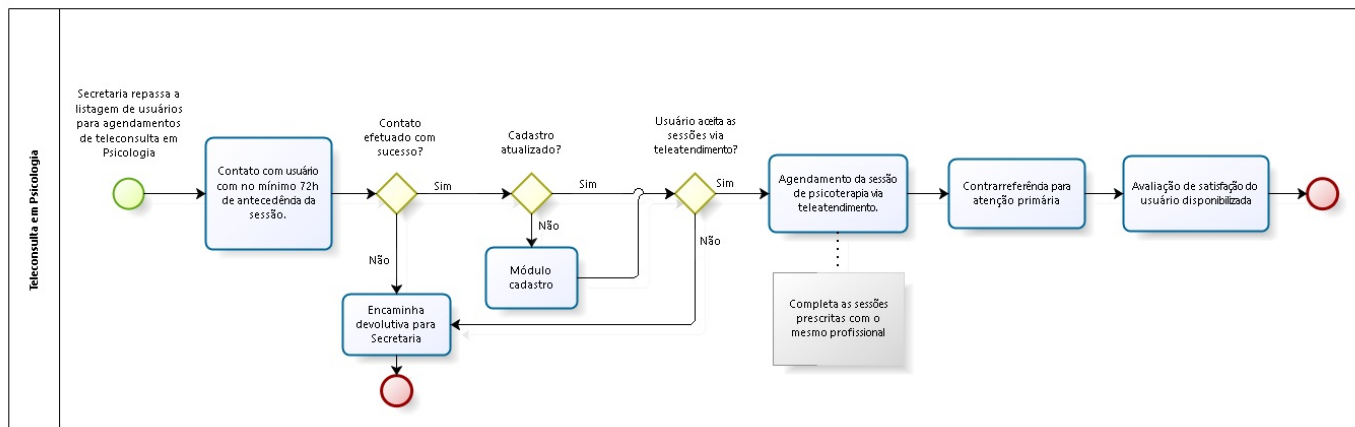
Fluxo - Pronto Atendimento Virtual na Unidade de Saúde



Fluxo - Busca Ativa com teleconsulta



Fluxo - Teleconsulta em psicologia



10. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, em caso do não preenchimento deste campo, devem ser apresentadas as devidas justificativas.

- 10.1 - Foram realizadas reuniões técnicas com as áreas envolvidas, com o objetivo de alinhar o escopo, as responsabilidades e as expectativas relacionadas à futura contratação.
- 10.2 - Foram elaborados fluxos gerais do processo, os quais integram o presente Estudo Técnico Preliminar e servirão de referência para a execução contratual.
- 10.3 - A equipe técnica da Secretaria da Saúde realizou visitas técnicas a outros municípios e conheceu serviços prestados por diferentes empresas, com a finalidade de identificar as soluções disponíveis no mercado e avaliar sua aplicabilidade local.
- 10.4 - Houve reuniões e alinhamentos com outras Secretarias, que contribuíram com subsídios baseados em experiências anteriores de contratações.
- 10.5 - As ações desenvolvidas visam assegurar o adequado planejamento da execução contratual, mitigar riscos operacionais e promover a integração entre os setores envolvidos. As providências adotadas contribuem diretamente para a efetividade da gestão e da fiscalização do contrato a ser firmado.
- 10.6 - Trata-se de um serviço inédito no âmbito da Secretaria da Saúde. Ainda assim, a Secretaria dispõe de servidores qualificados e com competência técnica para exercer a fiscalização dos serviços a serem contratados.
- 10.7 - Serão designados os membros responsáveis pela fiscalização do contrato, observando-se o princípio da segregação de funções. O ordenador de despesa deverá atentar-se para a recomendação de que os servidores envolvidos na elaboração da fase preparatória não componham a equipe de fiscalização contratual.
- 10.8 - Com o objetivo de garantir que apenas empresas efetivamente qualificadas avancem para a fase de Prova de Conceito (PoC), faz-se necessária a exigência de requisitos técnicos mínimos que assegurem a maturidade, aderência clínica e robustez da solução ofertada. Nesse contexto, os subitens 3.4.5 e subsequentes têm papel fundamental na **validação prévia da capacidade técnica e assistencial da solução proposta**, especialmente no que tange à segurança do cuidado e a existência de algoritmos devidamente validados.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, em caso do não preenchimento deste campo, devem ser apresentadas as devidas justificativas.

- 11.1 - Não há contratações correlatas e/ou interdependentes.

11.2 - O Consórcio Interfederativo de Saúde do Nordeste de Santa Catarina (CISNORDESTE) publicou o Edital nº 07/2024, o qual não teve adesão do município de Joinville. Apesar da similaridade entre os objetos descritos neste ETP e no edital do Cisinordeste, vale destacar que o processo do consórcio não contempla as necessidades do município de Joinville, especialmente no que diz respeito aos atendimentos de busca ativa e de saúde mental, os quais ampliarão o acesso aos serviços de saúde. Ademais, as exigências, as obrigações e as especificidades definidas por esta Administração divergem daquelas descritas no Edital do Cisinordeste, em especial os aspectos de interoperabilidade, segurança de dados, suporte técnico e autenticação, elencadas por esta Secretaria da Saúde ou sugeridas pela Secretaria de Administração e Planejamento. Outra divergência é a metodologia de pagamento pelo serviço. Neste estudo optou-se pelo formato de escalonamento enquanto o edital do Cisinordeste prevê o pagamento por habitante, sem escalonamento. Durante a elaboração do ETP, a equipe de planejamento entrou em contato com outros municípios que já utilizam essa modalidade de serviço e identificou-se o risco da baixa adesão no início da prestação de serviços em função do desconhecimento da população e o fato de ser uma nova forma de acesso ao serviço de saúde pública.

11.3 - Ademais, esclarecemos que foi realizada pesquisa nas Atas de Registro de Preços dos Consórcios com o mesmo objeto da presente requisição de compras, porém, não foi possível localizar processo com objeto semelhante que atendesse as especificações técnicas dessa Secretaria de Saúde. Em termos de interesse público, a Administração deve acima de tudo buscar a eficiência em suas contratações. Para tomar a decisão acerca da viabilidade e interesse público em participar ou aderir a uma Ata de Registro de Preços dos Consórcios é necessário avaliar vários fatores que não somente preços, mas se as condições propostas para contratação são realmente vantajosas para o Município, ou mesmo o completo atendimento pelo Consórcio do que determina à Lei para a fase preparatória, licitatória e executiva. Ainda, reitera-se que existem questões técnicas que, muitas vezes, não são atendidas por meio da adesão de consórcios.

12. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, em caso do não preenchimento deste campo, devem ser apresentadas as devidas justificativas.

12.1 - Não se vislumbra impacto ambiental para a contratação. No entanto, caso cabível, a contratada deverá observar a destinação adequada dos resíduos decorrentes da contratação.

13. ANÁLISE DE RISCOS

De acordo com o art. Art. 18, inciso X da Lei 14.133/2021, na fase preparatória, devem ser abordados os riscos que possam comprometer o sucesso da licitação e a boa execução contratual

Analizando os Riscos da Contratação, podemos indicar os seguintes elementos:

a) identificação de riscos - para a presente contratação, pelas análises realizadas e o histórico de contratações, constataram-se os seguintes riscos:

- a1) Inexistência de empresas interessadas no edital.
- a2) Dificuldade de integração com o sistema do município.
- a3) Incapacidade da contratada em executar o objeto em sua totalidade ou parcialmente.

b) análise de riscos - os riscos encontrados possuem como consequência a redução ou indisponibilidade de atendimento.

Probabilidade P		
Índice	Descrição	Nível
Raro	Evento extraordinário. Acontece apenas em situações excepcionais. Não há histórico conhecido do evento ou não há indícios que sinalizem sua ocorrência.	1
Pouco Provável	Evento casual, inesperado. Existe histórico de ocorrência. O histórico conhecido aponta para a baixa frequência de ocorrência no prazo associado ao objetivo.	2
Provável	Evento esperado de frequência reduzida. Histórico parcialmente conhecido. Repete-se com frequência razoável no prazo associado ao objetivo ou há indícios que possa ocorrer nesse horizonte.	3
Muito provável	Evento usual de frequência habitual. Histórico amplamente conhecido. Repete-se com elevada frequência no prazo associado ao objetivo ou há indícios que ocorrerá nesse horizonte.	4
Praticamente certo	Evento que se repete seguidamente. Interfere no ritmo das atividades. Ocorrência quase garantida no prazo associado ao objetivo.	5

Impacto (I)		
Índice	Descrição	Nível
Muito Baixo	Não afeta o objetivo. Compromete minimamente o atingimento do objetivo. Para fins práticos, não altera o alcance do objetivo/resultado.	1
Baixo	Afeta pouco o objetivo. Compromete em alguma medida o alcance do objetivo, mas não impede o alcance da maior parte do objetivo/resultado.	2
Médio	Torna incerto ou duvidoso o alcance do objetivo. Compromete razoavelmente o alcance do objetivo/resultado.	3
Alto	Torna improvável o alcance do objetivo. Compromete a maior parte do atingimento do objetivo/resultado.	4
Muito Alto	Capaz de impedir o alcance do objetivo. Compromete totalmente ou quase totalmente o atingimento do objetivo/resultado.	5

c) avaliação de riscos - dos riscos encontrados, procedendo à ponderação do impacto e da probabilidade, constatamos que os riscos são classificados como alto.

a1) Inexistência de empresas interessadas no edital.

Probabilidade: Pouco Provável (2)

Impacto: Muito Alto (5)

Classificação: Alto (2 x 5 = 10)

a2) Dificuldade de integração com o sistema do município.

Probabilidade: Muito Provável (4)

Impacto: Médio (3)

Classificação: Alto (4 x 3 = 12)

a3) Incapacidade da contratada em executar o objeto em sua totalidade ou parcialmente.

Probabilidade: Pouco Provável (2)

Impacto: Médio (5)

Classificação: Muito Alto (2 x 5 = 10)

Classificação dos Riscos	
Pontuação	Risco
15 a 25	Muito Alto
8 a 12	Alto
3 a 6	Médio
1 e 2	Baixo
0	Muito Baixo

d) tratamento de riscos

- a1) com base na análise realizada, esta equipe de planejamento entende que deve-se adotar a conduta de aceitar e revisar eventuais causas de fracasso, elaborando um novo ETP.
- a2) com relação ao risco de dificuldades de integração, está previsto um período de implantação destinado a assegurar que o pagamento somente tenha início após as devidas homologações. Ademais, caso haja intercorrências no processo de integração, a CONTRATADA deverá utilizar, de forma concomitante, o sistema da CONTRATANTE até que a integração seja plenamente concluída. De forma preventiva, foi realizada uma prova de conceito criteriosa, bem como estabelecida a exigência de apresentação de atestado de capacidade técnica.
- a3) Para mitigar o risco de incapacidade da CONTRATADA em executar o objeto em sua totalidade ou parcialmente, será exigida a comprovação de capacidade técnica e operacional compatível antes da assinatura do contrato, bem como o cumprimento de indicadores e metas de desempenho previstos no instrumento contratual, com monitoramento contínuo por meio de relatórios. O descumprimento implicará aplicação das penalidades cabíveis, podendo ensejar a rescisão contratual nos termos da legislação vigente.

Possibilidade de Tratamento de Riscos	
Conduta	Descrição
Evitar	Descontinuar a atividade, interromper o processo de trabalho.
Transferir	Compartilhar o risco com terceiros, como no caso dos seguros.
Mitigar	Desenvolver e implementar medidas para evitar que o risco se concretize e/ou medidas para atenuar o impacto e as consequências, caso ocorra.
Mitigar/transferir	Desenvolver e implementar ambas as medidas: mitigar e transferir
Aceitar	Não há necessidade de adotar quaisquer medidas. Considerar se é o caso de monitorar ao longo do tempo.

14. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA (obrigatório)

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, este campo é obrigatório.

14.1 - Com base neste Estudo Técnico Preliminar, a Equipe/Comissão de Planejamento declara viável a contratação de serviço de teleatendimento em saúde para usuários do SUS, vez que se mostrou a solução técnica e economicamente mais adequada à necessidade da Administração e fundamentadamente atende ao interesse público.

Parâmetro considerado	Sim	Não	Observação / Comentário
1. O modelo adotado para a contratação é o mais vantajoso para a Administração, tanto pelo aspecto técnico como pelo econômico?	X		
2. O modelo adotado para a contratação está em conformidade com o praticado no mercado?	X		
3. O valor estimado da contratação está em conformidade com a previsão orçamentária?	X		
4. Os resultados pretendidos com a contratação compensam os investimentos realizados pela Administração, em curto, médio e longo prazo?	X		
5. De acordo com a análise dos riscos para a contratação, a contratação é viável e não possui risco de dano ao erário? (moderado/médio a grave)	X		
6. Há risco de comprometimento do sucesso da licitação e da execução, considerando os fatos ocorridos em contratações anteriores do mesmo objeto ou similares.		X	
7. No caso do item anterior, foram indicadas as medidas necessárias para mitigar os riscos?			Não se aplica

ANEXO VI

RELATÓRIOS, METAS E INDICADORES

Anexo em PDF Proveniente do Processo de Requisição de Compras, SEI nº 25.0.112713-1
Relatórios, Metas e Indicadores, documento SEI nº 26909402

ANEXO VII

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

Anexo em PDF Proveniente do Processo de Requisição de Compras, SEI nº 25.0.112713-1
Termo de Confidencialidade e Sigilo, documento SEI nº 26909473

ANEXO VIII

TERMO MANUTENÇÃO DE SIGILO

Anexo em PDF Proveniente do Processo de Requisição de Compras, SEI nº 25.0.112713-1
Termo Manutenção de Sigilo, documento SEI nº 26909504

Justificativa para exigência de índices financeiros

A Secretaria de Administração e Planejamento do Município de Joinville vem, pela presente, justificar a exigência dos índices financeiros previstos no Edital de **Pregão Eletrônico nº 101/2026**.

Item 9 – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO, subitem 9.6 alínea “k” - Demonstrativos dos Índices, serão habilitadas apenas as proponentes que apresentarem índices que atendam as condições abaixo:

Liquidez Geral > 1,00

Solvência Geral > 1,00

Liquidez Corrente > 1,00

Verifica-se que o Edital da Licitação em pauta atende plenamente a prescrição legal, pois a comprovação da boa situação financeira da empresa está sendo feita de forma objetiva, através do cálculo de índices contábeis previstos no subitem 9.6 “k” do Edital, apresentando a fórmula na qual deverá ser calculado cada um dos índices e o limite aceitável de cada um para fins de julgamento.

O **índice de Liquidez Geral** indica quanto a empresa possui em disponibilidade, bens e direitos realizáveis no curso do exercício seguinte para liquidar suas obrigações,

com vencimento neste mesmo período.

O **índice de Solvência Geral** indica o grau de garantia que a empresa dispõe em Ativos (totais), para pagamento do total de suas dívidas. Envolve além dos recursos líquidos, também os permanentes.

O **índice de Liquidez Corrente** identifica a capacidade de pagamento da empresa a curto prazo, considerando tudo o que o que se converterá em dinheiro (a curto prazo), relacionando com tudo o que a empresa já assumiu como dívida (a curto prazo).

Para os três índices exigidos no Edital em referência (LG, SG e LC), o resultado > 1,00 é indispensável à comprovação da boa situação financeira da proponente.

Desse modo, os índices estabelecidos para a Licitação em pauta não ferem o disposto no art. 69, da Lei nº 14.133/21 e em conformidade com a Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 26 de abril de 2018, bem como foram estabelecidos no seu patamar mínimo aceitável para avaliar a saúde financeira do proponente.

Da mesma forma a alínea "k.1" do subitem 9.6, a qual prevê: *"k.1) As empresas que apresentarem resultado igual ou menor que 1 (um), em qualquer dos índices da alínea "k", deverão comprovar o capital mínimo ou o patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado total do item/lote/global, conforme critério de julgamento do edital."*

Está pautada na Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 26 de abril de 2018, a qual exige que tal possibilidade esteja regrada em Edital, através de seu art. 24, estando em consonância com a legislação vigente.



Documento assinado eletronicamente por **Silvia Cristina Bello, Diretor (a) Executivo (a)**, em 23/02/2026, às 16:51, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Mafra, Secretário (a)**, em 24/02/2026, às 09:20, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **28523139** e o código CRC **F1D12B6C**.

Avenida Hermann August Lepper, 10 - Bairro Saguau - CEP 89221-005 - Joinville - SC - www.joinville.sc.gov.br

25.0.303181-6

28523139v3



ANEXO SEI Nº 26909402/2025 - SES.UCA.ACA

1. A CONTRATADA disponibilizará relatório e painel de indicadores, conforme lista abaixo:

1.1 - Item 1: Pronto Atendimento Virtual:

- 1) Número de ligações atendidas por período e por forma de acesso.
- 2) Número de atendimentos do serviço de informações.
- 3) Número de atendimentos por componente de algoritmo (total e subdivisões conforme a intenção original do usuário).
- 4) Número de atendimentos por tipo de desfecho (desistência, alta, encaminhamento para atendimento presencial).
- 5) Número de atendimentos por contato do usuário, discriminando o(s) profissional(is) que atendeu(ram).
- 6) Comparação entre intenção original de atendimento e desfecho.
- 7) Tempos-resposta e tempo médio de atendimento discriminando cada etapa (“nível de atendimento”).
- 8) Avaliação do grau de satisfação detalhada, por usuário.
- 9) Grau de satisfação e de recomendação do atendimento prestado, com amostra mínima de 5%.
- 10) Número absoluto e proporção de atendimentos dentro dos prazos previstos no protocolo da CONTRATANTE.
- 11) Atendimentos por referência geográfica, residência do Usuário, UPA e Unidade Básica de Saúde de referência do Usuário, evidenciando horário e motivo do contato.
- 12) Taxa de finalização de chamadas (completou todo o atendimento e usuário recebeu um desfecho).
- 13) Taxa de desistência de chamadas (Usuário desliga a ligação antes de ser atendido).
- 14) Taxa de abandono de chamadas (Usuário desliga a ligação durante o atendimento).
- 15) Relatórios das atividades de educação permanente das equipes.
- 16) Indicadores para avaliação das metas qualitativas e quantitativas.

1.2 -Item 1: Busca ativa com teleconsulta de Enfermagem e de Médico generalista:

- 1) Número de monitoramentos realizados, conforme listagem fornecida pela CONTRATANTE.
- 2) Número de contatos desatualizados e/ou não respondidos.
- 3) Número de teleconsultas médicas agendadas.
- 4) Número de teleconsultas de enfermagem agendadas.
- 5) Número de pacientes que solicitaram agendamento e foram direcionados para atendimento presencial ou pronto atendimento virtual.
- 6) Tempo de espera (em dias) entre a solicitação de teleconsulta e atendimento.
- 7) Número e tipo de exames complementares solicitados em teleconsulta, por paciente e geral.
- 8) Satisfação do usuário.

9) Indicadores para avaliação das metas qualitativas e quantitativas.

1.3 - Item 2: Teleatendimento Eletivo em Saúde Mental com psicoterapia:

- 1) Número de terapias agendadas.
- 2) Número de terapias realizadas e tempo de duração.
- 3) Número de terapias solicitadas pela CONTRATANTE..
- 4) Número de dias entre a solicitação e a realização da terapia.
- 5) Número de dias entre cada reagendamento das terapias.
- 6) Satisfação do usuário.
- 7) Indicadores para avaliação das metas qualitativas e quantitativas.

2 - A análise de metas quantitativas e qualitativas que impactam em repasse de valor (parte variável) do Item 1 encontram-se descritas no quadro abaixo:

Quadro de análise de metas quantitativas e qualitativas - Item 1					
Item 1 Pronto Atendimento Virtual	Indicador	Cálculo	Meta	Variação (%)	Pontuação
	Tempo de espera para atendimento de teleconsulta médica	Nº de teleconsultas médicas que iniciaram no tempo preconizado (30min) / Nº de teleconsultas médicas realizadas X 100	100%	95 - 100%	5
				< 95%	Não pontua
	Tempo de espera para atendimento de teleconsulta médica em Unidade de Saúde	Nº de teleconsultas médicas que iniciaram em até 10min/ Nº de teleconsultas médicas realizadas X 100	100%	95 - 100%	5
				< 95%	Não pontua
	Tempo de espera para atendimento geral	Nº de pacientes atendidos em até 30 segundos / Nº de pacientes atendidos pelo serviço X 100	100%	95 - 100%	5
				< 95%	Não pontua
	Resolubilidade	Nº de pacientes encaminhados para atendimento presencial que passaram por consulta	85%	85 - 100%	10
				70 - 85%	5

		médica / Nº de pacientes que passaram por teleconsulta médica X 100		<70%	Não pontua
	Teleconsultas médicas realizadas	Nº de teleconsultas médicas realizadas / Nº de atendimentos realizados em Pronto Atendimento Virtual X 100	30%	>30%	10
				15-30%	5
				<15%	Não pontua
	Auditoria de atendimentos médicos e de enfermagem (modelo abaixo)	Análise de no mínimo 10 prontuários de cada área (médica e enfermagem)	100% conforme	100% conforme	20
				< 100%	Não pontua
Item 1 Busca Ativa com Teleconsulta	Monitoramento de pacientes em busca ativa no prazo	Nº de pacientes monitorados no prazo / Nº de pacientes em listagem fornecida X 100	85%	85 - 100%	10
				< 85%	Não pontua
	Teleconsulta de enfermagem realizada	Nº de teleconsultas de enfermagem realizadas/ Nº de teleconsultas de enfermagem agendadas X 100	100%	95 - 100%	10
				<95%	Não pontua
	Teleconsulta médica realizada	Nº de teleconsultas médicas realizadas/ Nº de teleconsultas médicas agendadas X 100	100%	95 - 100%	10
				<95%	Não pontua
	Tempo de espera para teleconsulta (dias)	Nº de teleconsultas agendadas em até 14 dias da solicitação / Nº de teleconsultas agendadas	100%	95 - 100%	5
				<95%	Não pontua

Item 1 Índice de Satisfação do usuário	Satisfação do usuário	Nº total de usuários satisfeitos com o atendimento (nota igual ou maior que 8)/ Total de usuários que responderam à avaliação de satisfação	90%	>=90%	10
				75>90%	5
				<75	Não pontua
Total de pontos alcançáveis					100

2.1 - A análise de auditorias que impactam em repasse de valor (parte variável) do Item 1 encontram-se descritas no quadro abaixo:

Avaliação de atendimento - auditoria		
Quesito		Avaliação
Atendimento de Enfermagem	Atendimentos conforme normativas (algoritmos e protocolos).	() Conforme () Não conforme
Atendimento Médico	Atendimentos conforme normativas (algoritmos e protocolos).	() Conforme () Não conforme
Avaliação: 100% conformidade: Adequado < 100% conformidade: Inadequado		

3 - A análise de metas quantitativas e qualitativas que impactam em repasse de valor (parte variável) do Item 2 encontram-se descritas no quadro abaixo:

Quadro de análise de metas quantitativas e qualitativas - Item 2				
Indicador	Cálculo	Meta	Variação (%)	Pontuação
Terapias realizadas com duração no tempo preconizado	Nº de terapias realizadas no tempo preconizado/ Nº total de terapias X 100	100%	95 - 100%	30
			<95%	Não pontua
Tempo de espera	Nº de terapias agendadas em até 7 dias da solicitação / Nº de terapias agendadas	100%	95 - 100%	30
			<95%	Não pontua
Satisfação do usuário	Nº total de usuários satisfeitos com o atendimento (nota maior ou igual a 8)/ Total de usuários que responderam à	90%	>=90%	40
			75>90%	20
			<75	Não pontua

	avaliação de satisfação X 100		
Total de pontos alcançáveis			100



Documento assinado eletronicamente por **Ana Carolina Klein, Servidor(a) Público(a)**, em 23/09/2025, às 15:34, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Allan Abuabara, Servidor(a) Público(a)**, em 23/09/2025, às 15:40, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Liziana Lucio Ardigo, Gerente**, em 23/09/2025, às 16:15, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Vanessa Cardoso Pacheco, Diretor (a) Executivo (a)**, em 26/09/2025, às 09:06, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Mario Jose Bruckheimer, Servidor(a) Público(a)**, em 26/09/2025, às 09:52, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **26909402** e o código CRC **0810126B**.

Rua Doutor João Colin, 2719 - Bairro Santo Antônio - CEP 89218-035 - Joinville - SC -
www.joinville.sc.gov.br



ANEXO SEI Nº 26909473/2025 - SES.UCA.ACA

MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO

A empresa [**Razão/Denominação Social**], pessoa jurídica com sede em [**Endereço**], inscrita no CNPJ com o n.º [**Nº de Inscrição**], neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, em virtude de execução contratual poderá, por intermédio de seus profissionais, tomar conhecimento de informações sigilosas constantes de bases de dados do Município de Joinville e, por isso, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

- 1) O objetivo deste termo de compromisso é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do Município de Joinville e reveladas à CONTRATADA em razão da execução dos serviços objeto do contrato nº ____/202__, doravante denominado simplesmente CONTRATO, bem como assegurar o respeito às normas de segurança vigentes no órgão durante a realização dos serviços.
- 2) A expressão “informações restritas” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: informações em bases de dados ou qualquer outro meio eletrônico, técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de municípes, preços e custos, definições e informações de processos internos, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras, entre outros.
- 3) A CONTRATADA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do Município de Joinville, das informações restritas reveladas. Também se compromete a não utilizar e nem permitir que diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no CONTRATO, informações restritas reveladas.
- 4) A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao Município de Joinville. A CONTRATADA deve cientificar esses profissionais da existência deste termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.
- 5) A CONTRATADA declara conhecer e se compromete a seguir e divulgar entre os colaboradores envolvidos na execução do CONTRATO os atos normativos relativos a Segurança da Informação praticados no âmbito do Município de Joinville.
- 6) A CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente termo, conforme especificado no instrumento convocatório do processo licitatório que deu origem ao CONTRATO.

- 7) A CONTRATADA obriga-se a informar, imediatamente ao Município de Joinville, qualquer violação de regras de sigilo estabelecidas neste termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
- 8) A quebra do sigilo de informações restritas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do Município de Joinville, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o Município de Joinville e a CONTRATADA sem qualquer ônus para o Município de Joinville. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Município de Joinville, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.
- 9) O presente termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do Município de Joinville.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente termo, a CONTRATADA assina o presente termo por meio de seus representantes legais.

Joinville, ____ de _____ de 202__.

CONTRATADA



Documento assinado eletronicamente por **Ana Carolina Klein, Servidor(a) Público(a)**, em 23/09/2025, às 15:34, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Allan Abuabara, Servidor(a) Público(a)**, em 23/09/2025, às 15:40, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Liziana Lucio Ardigo, Gerente**, em 23/09/2025, às 16:15, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Vanessa Cardoso Pacheco, Diretor (a) Executivo (a)**, em 26/09/2025, às 09:06, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Mario Jose Bruckheimer, Servidor(a) Público(a)**, em 26/09/2025, às 09:52, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **26909473** e o código CRC **66B2BD6C**.

25.0.112713-1

26909473v4



ANEXO SEI Nº 26909504/2025 - SES.UCA.ACA**MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA****DECLARAÇÃO**

Por meio desta, o(a) Sr(a) [**nome do(a) diretor, consultor, prestador de serviço, empregado ou preposto**], CPF _____, ocupante do cargo [**cargo que ocupa**] na empresa [**Nome (Razão Social) da empresa**], CNPJ [**número do CNPJ da empresa**], declara sob as penas da Lei, ter tomado conhecimento do **Termo de Compromisso de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no Município de Joinville**, emitido por ocasião da assinatura do contrato nº ____/202__, e se compromete a seguir, naquilo que lhe couber, todas as disposições do referido Termo.

Local e data

Assinatura



Documento assinado eletronicamente por **Ana Carolina Klein, Servidor(a) Público(a)**, em 23/09/2025, às 15:35, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Allan Abuabara, Servidor(a) Público(a)**, em 23/09/2025, às 15:40, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Liziana Lucio Ardigo, Gerente**, em 23/09/2025, às 16:15, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Vanessa Cardoso Pacheco, Diretor (a) Executivo (a)**, em 26/09/2025, às 09:06, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Mario Jose Bruckheimer, Servidor(a) Público(a)**, em 26/09/2025, às 09:52, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **26909504** e o código CRC **350E0769**.

Rua Doutor João Colin, 2719 - Bairro Santo Antônio - CEP 89218-035 - Joinville - SC -
www.joinville.sc.gov.br

25.0.112713-1

26909504v4