

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº.013/CISAMREC/2025  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 012/CISAMREC/2025**

**TRANSPORTE TERRESTRE DE PESSOAS, POR MEIO DE PLATAFORMA DE SISTEMA  
TECNOLÓGICO DE GESTÃO (SOFTWARE OU APLICATIVOS)**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

A presente licitação, na modalidade pregão eletrônico, do tipo menor preço, tem como fundamentação o Art. 6º, inciso XLI c/c Art. 29, *caput*, da Lei nº. 14.133/2021, bem como os termos estabelecidos na lei de licitações e contratos administrativos vigente, na Resolução nº. 017/CISAMREC/2023 em vigor, e demais legislações pertinentes ao objeto descrito neste instrumento.

**1. OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de Serviços de Transportes Terrestre de Pessoas/Pacientes, gerenciado por meio de plataforma de sistema tecnológico WEB (software) ou aplicativos (APP), para deslocamentos de usuários do SUS para tratamento de saúde, e de profissionais em serviços de saúde pública, para atendimento, das Redes de Assistência a Saúde (RAS) dos entes consorciados e da gestão administrativa, do Consórcio Público Interfederativo de Saúde da Amrec - CISAMREC, incluindo customização/personalização e serviços necessários à sua implantação, suporte técnico, manutenção e atualização tecnológica e legal, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência (TR), na minuta do contrato, seus anexos, e demais instrumentos jurídicos vinculados, conforme abaixo:

**TRANSPORTES TERRESTRE DE PESSOAS/PACIENTES POR APLICATIVO**

| Item | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                  | Unidade |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 01   | Transporte terrestre de usuários do SUS e de servidores ou funcionários públicos em serviço de saúde pública, até 50 (cinquenta) km, com veículo de, no mínimo, 5 (cinco) lugares, com quatro portas e ar condicionado, por meio de Aplicativo (APP).      | Km      |
| 02   | Transporte terrestre de usuários do SUS e de servidores ou funcionários públicos em serviço de saúde pública, acima de 50 (cinquenta) km, com veículo de, no mínimo, 5 (cinco) lugares, com quatro portas e ar condicionado, por meio de Aplicativo (APP). | Km      |
| 03   | Transporte terrestre de usuários do SUS e de servidores ou funcionários públicos em serviço de saúde pública, sem limite de km, com veículo de, no mínimo, 12 (doze) lugares e ar condicionado, por meio de Aplicativo (APP).                              | Km      |

**1.3.** As aquisições dos serviços se darão por demanda estimada e com margem de segurança, individualizada de acordo com a necessidade do ente consorciado e da administração ou órgão gerenciador, até o fim da vigência nos termos do Contrato, mediante autorização de fornecimento (AF) ou ordem de serviço (OS), compreendendo a quantidade de quilômetro despendido para o atendimento da demanda.

**1.4.** O número de usuários, internos e externos, para acesso aos aplicativos deverá ser ilimitado, sem a necessidade do CONTRATANTE adquirir licenças adicionais durante toda a vigência do contrato, inclusive no caso de prorrogações.

**2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:**

A presente contratação visa atender as demandas dos entes consorciados e da administração quanto aos deslocamentos de usuários do SUS e dos empregados em serviço de saúde pública, para assistência à saúde, visando o cumprimento ao princípio da universalidade e integralidade da assistência à saúde, necessária a promoção, prevenção e recuperação da saúde dos usuários

integrantes da Rede de Assistência a Saúde dos entes consorciados e do empregados em serviços de saúde.

### **3. PROVA DE CONCEITO (PoC):**

3.1. A licitante provisoriamente declarada vencedora do certame, deverá submeter a solução ofertada a uma avaliação de conformidade do objeto licitado, através de uma prova de conceito, visando dar segurança mínima à futura contratação, conforme preconizado na lei de licitações;

3.2. A data, horário e local para realização da prova de conceito será informada à vencedora pelo(a) Pregoeiro(a).

3.3. A prova de conceito deverá ser realizada em até 05 (cinco) dias úteis após a definição da licitante provisoriamente declarada vencedora, por 'Comissão Especial Julgadora', nomeada e designada pela autoridade competente do órgão gerenciador, formada por empregados da Entidade, empregado públicos/servidores dos entes consorciados ou de terceiros prestadores, com conhecimento e experiência pertinentes às áreas a serem avaliados;

3.3.1. O prazo acima estabelecido poderá ser prorrogado por solicitação do licitante vencedor, devidamente justificável, a critério da autoridade competente da Entidade contratante;

3.4. A prova de conceito ocorrerá consoante o seguinte rito:

3.4.1. Leitura, de forma sequencial, pela licitante, em voz alta, da funcionalidade a ser demonstrada, de cada item licitado;

3.4.2. Demonstração das funcionalidades em questão;

3.4.3. Além dos requisitos técnicos constantes do termo de referência, a Comissão poderá solicitar outras demonstrações que considerar necessárias à aferição ao atendimento do edital, desde que não gerem à licitante esforço superior ao razoável;

3.5. A Comissão poderá a qualquer momento da sessão de avaliação, efetuar questionamentos acerca do objeto demonstrado;

3.6. Concluído a Prova de Conceito, a Comissão emitirá o Termo de Aceite Definitivo ou de Recusa da Solução, que será encaminhada ao (a) Pregoeiro (a) a fim da continuidade dos trâmites do presente processo licitatório;

3.6.1. O prazo de emissão do Termo de Aceite Definitivo será de até 05 (cinco) dias úteis a contar da última demonstração das características dos aplicativos e módulos pela licitante, que será publicada no site oficial;

3.6.2. O prazo acima estabelecido poderá ser prorrogado pela autoridade competente da Entidade licitante;

3.7. A proponente que convocada para avaliação não comparecendo em dia e hora previamente agendados para a realização da Prova de Conceito será automaticamente desclassificada;

3.8. O não atendimento a qualquer funcionalidade constante do termo de referência do edital poderá inabilitar a licitante, situação que será manifestada no Relatório de conclusão da avaliação técnica;

3.9. Caso a primeira colocada não compareça, ou não atenda aos requisitos do Termo de Referência, conforme os termos, condições e regras aqui estabelecidas, será convocada a segunda colocada, e assim sucessivamente, até a obtenção de uma proposta adequada, ou ser considerada fracassada a licitação;

3.10. Caberá à Comissão de Avaliação garantir a plena execução de todas as atividades relativas à prova de conceito, e ainda avaliar cada funcionalidade demonstrada, preenchendo questionário específico de atendimento ou não atendimento, pontuando as observações necessárias;

3.11. Para todos os efeitos da prova de conceito, será observado os pressupostos e condições estabelecidos no item 6, deste instrumento, que trata do PADRÃO TECNOLÓGICO E DE SEGURANÇA;

3.12. O aplicativo WEB oferecidos pela empresa licitante vencedora, deverão atender, no ato da apresentação da amostra ou da prova de conceito, um percentual mínimo de 80% (oitenta por cento) das funcionalidades, e 100% de todas os requisitos relacionados às características gerais da aplicação;

3.12.1. Os 20% (vinte por cento) restantes referente ao não atendimento imediato de cada módulo pela empresa vencedora, deverão ser entregues dentro do prazo para implantação do sistema, conforme estabelecido no item 4.2.1.1, deste instrumento.

#### **4. SERVIÇOS:**

##### **4.1. Migração de Dados:**

4.1.1. A conversão/migração e o aproveitamento de todos os dados cadastrais e informações dos softwares em uso, são de responsabilidade da empresa proponente, com disponibilização dos mesmos pelo CISAMREC;

##### **4.2. Implantação dos Softwares:**

4.2.1. Deverão ser cumpridas as atividades para cada *software* ou aplicativo contratado e solicitado pelo CONTRATANTE, quando couber: instalação, configuração e parametrização;

4.2.1.1. O prazo máximo para implantação do sistema ou aplicativo será de até 30 (trinta) dias corridos, contados da data assinatura do contrato;

4.2.2. Os usuários ou funcionários do órgão gerenciador que irão operacionalizar e fiscalizar o sistema, poderão acompanhar as fases de implantação;

4.2.3. O recebimento dos serviços de implantação se dará mediante aceite formal do(s) aplicativo(s) contratado(s) e solicitado(s) pelo CISAMREC, devendo ser obrigatoriamente antecedido de procedimentos de validação pelo responsável do setor onde o mesmo foi implantado;

4.2.4. Todas as decisões e entendimentos havidos entre as partes durante o andamento dos trabalhos e que implique em modificações, alterações de prazo ou implementações nos planos, cronogramas ou atividades pactuadas, deverão ser prévia e formalmente acordados e documentados entre as partes;

##### **4.3. Treinamento:**

4.3.1. A empresa CONTRATADA deverá realizar treinamento com os servidores ou empregados dos entes consorciados, bem com do Contratante, dentro do prazo de implantação, compreendendo o uso das funções do *aplicativo WEB*, pertencente a sua área de responsabilidade, conhecimento sobre as parametrizações a serem usadas;

4.3.2. As turmas devem ser dimensionadas e deverá ser fornecido Certificado de Participação aos empregados que tiverem comparecido a mais de 85% (oitenta e cinco por cento) das atividades de cada treinamento;

4.3.3. A contratante resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e avaliar o treinamento contratado com instrumentos próprios.

##### **4.4. Suporte Técnico:**

4.4.1. O suporte técnico pós-implantação deverá ser sempre efetuado por técnico habilitado em favor de usuário e servidores ou empregados, devidamente treinado, e compreenderá:

a) esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização do aplicativo;

b) auxiliar os usuários, em caso de dúvidas, na elaboração de quaisquer atividades técnicas relacionadas à utilização do aplicativo, desenvolver relatórios específicos, bem como auxiliar na recuperação da base de dados por problemas originados em erros de operação, queda de energia, falha de equipamentos, dentre outros;

c) orientar os servidores ou empregados na operação ou utilização dos sistemas em função de substituição de pessoal, tendo em vista demissões, licenças, mudanças de cargos, dentre outros;

4.4.2. O suporte técnico, salvo se for exigido suporte presencial, poderá ser realizado na forma remota, ou através dos meios de comunicações disponíveis (telefone, Skype, CHAT, VOIP, e-mail, Whatsapp, internet, dentre outros, ou pelo próprio sistema da CONTRATADA;

4.4.3. O serviço de suporte técnico operacional e funcional, 24 X 7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana);

4.4.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar a Contratante, portal de atendimento para suporte e sustentação ao usuário do aplicativo, permitindo à entidade uma visão gerencial completa dos serviços e do atendimentos técnicos prestados;

4.4.5. Para cada novo atendimento iniciado deverá ser vinculado um código ou número de chamado exclusivo, podendo ser listado e visualizado pelo usuário, posteriormente;

4.4.6. O portal de atendimento deve permitir o cadastro dos usuários em diversas entidades ou setores, a qual ele esteja vinculado, possibilitando abrir chamados, executar reclamações, enviar documentos, tramitar questões técnicas, dentre outros;

4.4.7. O portal de atendimento deve disponibilizar um recurso para o usuário pesquisar e visualizar todos os seus registros de chamados realizados;

4.4.8. O portal de atendimento deve permitir o envio/recebimento de notificações aos usuários envolvidos no atendimento de uma solicitação ou tarefa;

4.4.9. O atendimento a solicitação do suporte deverá ser realizado por atendente apto a prover o devido suporte ao sistema, ou redirecionar o atendimento a quem o solucione.

4.4.10. O serviço de suporte, pós-implantação dos sistemas não terá custo para o Contratante e para os entes consorciados, e deverá a CONTRATADA dispor de central de atendimento via linha telefônica e suporte on-line;

4.4.11. Quando solicitado suporte à CONTRATADA, esta dará a resposta no prazo máximo de 15 (quinze) minutos, e a solução do problema não poderá exceder a 3 (três) horas, salvo se por questões técnicas, de acordo com a ocorrência, exigir maior prazo, que será, imediatamente informado ao CONTRATANTE.

#### 4.5. **Manutenção Corretiva, Legal e Evolutiva:**

4.5.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços continuados de manutenções do(s) aplicativo(s), que deverão ser entendidos como corretiva, legal ou evolutiva, que assim seguem:

4.5.1.1. **Manutenção corretiva:** necessária para o reparo de imperfeições ou falhas no aplicativo que o impeça de funcionar adequadamente para as finalidades que foi desenvolvido;

4.5.1.2. **Manutenção legal:** em caso de mudança na legislação, entre outros, a qual deverá ser elaborada uma programação para atendimento às mudanças ocorridas, sem prejuízos à operação do aplicativo e à legislação, durante a vigência contratual;

4.5.1.3 Todas as solicitações evolutivas que impliquem em modificações ou implementações nos planos, cronogramas ou atividades pactuadas, durante o período contratual, deverão ser prévias e formalmente acordadas e formalizadas entre as partes, podendo a CONTRATADA verificar a viabilidade de executá-las ou não;

4.5.2. Os serviços de manutenção deverão ser realizados durante toda a vigência do contrato, incluindo suas prorrogações;

#### 4.6. **Serviços Técnicos de Demanda Variável:**

4.6.1. A CONTRATADA poderá ser convocada pelo Contratante para realizar ao longo da vigência do contrato os serviços técnicos de demanda variável, assim entendidos:

I - Serviços de personalização e customização de aplicativos, neles relacionados todos os abrangentes e correlatos, e todas as suas etapas;

4.6.2. Os serviços técnicos serão solicitados pela Contratante por seu preposto responsável pela fiscalização dos serviços;

#### 4.7. **Serviços Técnicos Especializados:**

4.7.1. O atendimento referente ao suporte técnico especializado deve ser provido remotamente via telefone, e-mail, ferramenta de registro de chamadas e chat, por técnico apto a prover o devido suporte ao sistema, salvo nos casos em que o atendimento requerer o suporte presencial.

4.7.2. A CONTRATADA prestará os serviços técnicos especializados, inclusive relatórios e comprovação dos serviços efetivamente prestados para o envio da prestação de contas e informações necessárias para o pagamentos dos serviços prestados;

4.7.3. Compreende, ainda, o envio da prestação de contas, no que tange a transmissão dos dados, o encerramento mensal e correção das validações impeditivas destes encerramentos, não contemplando a transmissão de dados outras prestações;

4.7.5. Os softwares e aplicativos de gestão e informações, deverá disponibilizar funcionalidade com a atualização diária.

#### 4.8. PRAZOS PARA ATENDIMENTO AOS SERVIÇOS TÉCNICO:

4.8.1. Expostos os serviços enquadrados com garantia e sem garantia contratual, procede-se a exposição dos prazos para atendimento técnico desses serviços, devendo-se observar que, serão considerados apenas dias úteis, tanto para o início quanto para o término da contagem do prazo;

4.8.2. A contagem dos prazos iniciar-se-á somente a partir da comunicação formal através dos meios relacionados nos canais de atendimento, como o registro de protocolo para atendimento por parte do CONTRATANTE ou de comunicação à CONTRATADA;

4.8.3. Os prazos para conclusão dos serviços em garantia e os sem garantia, serão os seguintes, nos termos do acordo de Service Level Agreement (SLA):

I – **Software ou Aplicativo Inacessível:** nesses casos, quando originário de circunstância proveniente da CONTRATADA, o acesso deverá ser reestabelecido em até 24 (vinte e quatro) horas corridas;

II – **Inconformidade de Software ou aplicativo:** a CONTRATADA terá o prazo padrão de 2 (dois) dias úteis para informar a previsão pela conclusão. Nos casos em que a inconformidade impossibilitar o funcionamento de rotinas tecnicamente tidas como críticas ou essenciais, e que a CONTRATADA não oferecer solução paliativa, a conclusão efetiva não poderá ultrapassar 5 (cinco) dias úteis. Demais inconformidades terão o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis para serem sanadas;

III – **Adequação ao Software ou aplicativo para atendimento às legislações federais e estadual, observados os limites contratuais:** dentro do prazo de 24 (vinte e quatro) horas de dias úteis, a CONTRATADA informará o prazo necessário à sua conclusão, que compreende a adequação do Software ao instrumento legislativo, sendo que o prazo máximo à sua conclusão poderá compreender aquele estipulado no referido instrumento normativo ou cronograma definido entre as partes;

IV – **Customização de Sistema:** Após realizado o pedido, caso a CONTRATADA considere viável o desenvolvimento, deverá apresentar orçamento para a apreciação do CONTRATANTE no prazo máximo de até 2 (dois) dias úteis, exceto em casos de customizações de grande complexidade onde um prazo específico será definido entre as partes para apresentar o orçamento. No mesmo prazo após a solicitação, ou seja, de 2 dias úteis, caso a CONTRATADA entenda como inviável o desenvolvimento da customização solicitada, será procedida a comunicação à CONTRATANTE. Quando couber, a CONTRATADA fornecerá junto a resposta uma alternativa técnica e de negócio, com base nos recursos da solução e expertise. A partir da aprovação do orçamento pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA, em até 2 (dois) dias úteis, informará a previsão pela conclusão. Destaca-se que não sendo possível a conclusão do desenvolvimento no prazo informado, a CONTRATADA deverá previamente proceder à comunicação de nova previsão com a devida justificativa, submetendo-se a aprovação do CONTRATANTE, sendo possível, no máximo, 3 (três) repactuações desses prazos;

V – **Intervenção em banco de dados para reparar inconsistências causadas por falha do Software ou aplicativo ou por falha técnica:** para essas hipóteses, dentro do prazo de 2 dias úteis a CONTRATADA dará a solução ou, justificativamente, informará a previsão pela conclusão. Nos respectivos casos, se tecnicamente tidos como severos, ou seja, que possam impedir o funcionamento de rotinas críticas, caso a CONTRATADA não apresente solução paliativa, a solução definitiva não ultrapassará o prazo de 5 (cinco) dias úteis. Nos demais casos, a conclusão deverá ser realizada no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, salvo se, justificadamente, por escrito, o prazo não poderá exceder 30 (trinta) dias;

VI – **Falhas em configurações causadas pela CONTRATADA:** para essas situações, a CONTRATADA, no prazo de 2 (dois) dias úteis informará a previsão da sua conclusão. Nos casos em que a falha de configuração impeça o funcionamento de rotinas tecnicamente críticas e que, quando a CONTRATADA não oferecer solução paliativa, a conclusão não poderá ultrapassar 5 (cinco) dias úteis, sendo que para as demais, o prazo máximo não ultrapassará a previsão de 15 (quinze) dias úteis;

VII – **Intervenção em banco de dados para reparar/alterar/ajustar informações quando eventuais erros derivarem da operação dos usuários:** registrado o pedido, caso a CONTRATADA não identifique nenhuma inviabilidade técnica deverá apresentar orçamento prévio para a apreciação do CONTRATANTE em até 2 (dois) dias úteis. No mesmo prazo, após a solicitação, caso a

CONTRATADA entenda como inviável o solicitado, será procedida a comunicação à Contratante. A partir da aprovação do orçamento pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA em até 2 (dois) dias úteis informará a previsão pela conclusão. Posteriormente, caso a previsão de conclusão não possa ser cumprida, a CONTRATADA deverá previamente proceder à comunicação de nova previsão com a devida justificativa, submetendo-se a aprovação do CONTRATANTE, sendo possível, no máximo, 3 (três) repactuações desses prazos.

## 5. AMBIENTE COMPUTACIONAL:

- 5.1. O provedor de nuvem deverá possuir redundância em localidades diferentes, com o intuito de otimizar performance e taxas de transmissão, evitando a inoperabilidade do sistema em caso de queda de um deles, garantindo *uptime* de no mínimo 96% do tempo de cada mês civil;
- 5.2. A CONTRATADA ficará responsável por armazenar todos os valiosíssimos dados públicos, insubstituíveis e inexoravelmente indispensáveis, aderindo a métodos de proteção;
- 5.3. Os dados dos aplicativos serão hospedados em *data center* remoto de nuvem pública pertencente a CONTRATADA ou de terceiros sob sua inteira responsabilidade.
- 5.4. Deverá a CONTRATADA garantir segurança e integridade das informações de todos os aplicativos e seus bancos de dados, mantendo rotinas automatizadas de backups (cópias de segurança), que permitam recuperar totalmente às informações, no caso de alguma anomalia no seu funcionamento ou falha de segurança por algum outro meio;
- 5.5. Os sistemas devem permanecer hospedados em ambiente em nuvem multizona, assegurando-se plena acessibilidade e disponibilidade dos serviços e da plataforma ao Contratante;
- 5.6. O ambiente multizona deve funcionar com replicação de dados em tempo real, assegurando disponibilidade dos serviços em caso de queda de um ambiente em nuvem, sem prejuízo de disponibilidade e acessibilidade.

## 5.7. SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DO DATA CENTER:

- 5.7.1. Por se tratar de sistema de propriedade intelectual da CONTRATADA, nos termos da Lei Federal nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1999, esta deverá disponibilizar o data center para alocação dos sistemas objeto desta licitação, com capacidade de processamento, como: links, servidores, nobreaks, fontes alternativas de energia (grupo gerador), softwares de virtualização, segurança, sistema de climatização; compatíveis com as necessidades do sistema ofertado e o volume de operações do CONTRATANTE;
- 5.7.2. A estrutura de data center poderá ser própria ou terceirizada, desde já ficando expressamente autorizada a terceirização desse item do objeto em caso de contratação, cujo custos correrão às expensas da CONTRATADA;
- 5.7.3. A CONTRATADA deverá realizar gerenciamento pró-ativo a nível de servidor, inibindo que operações onerosas (como emissão de relatórios grandes, execução de consultas com filtros inadequados, etc.), possam prejudicar a operação do sistema ocasionando lentidão e/ou travamentos, prejudicando assim os trabalhos internos do CONTRATANTE;
- 5.7.4. As ações realizadas através do gerenciamento pró-ativo, podem incluir o contato com o(s) usuário(s) do sistema ou o administrador local, para informar sobre essas situações, informando alternativas para execução das atividades e se necessário, interrompendo a execução da ação no servidor;
- 5.7.5. Por se tratar de um sistema web, instalado e mantido em *data center*, as atualizações deverão ocorrer mediante as seguintes características:
  - I – O procedimento de atualização deverá ser automatizado sem necessidade de interferência do usuário, executado, controlado e auditado pelo próprio CONTRATANTE, garantindo que o sistema esteja disponível imediatamente após os procedimentos de atualização;
  - II – As atualizações, assim que executadas, deverão surtir efeito imediato em todas as estações de trabalho do CONTRATANTE. Excetua-se arquivos da camada *front-end* em cache no navegador, que poderão ser atualizados com regras específicas;

III – Permitir visualizar os *logs* de atualizações que foram executadas anteriormente;

IV – Deverá permitir acesso posterior sempre que necessário pelo usuário a documentação de cada *release* lançada/atualizada.

5.7.6. Ainda quanto ao *data center*, a CONTRATADA fica responsável por manter os sistemas básicos (Sistema Operacional, Servidor de Aplicação, Servidor de Banco de Dados, etc.) em constante atualização, especialmente quando falhas de segurança forem reportadas pelos fabricantes (quando licenciados) ou comunidade (quando software livre);

5.7.7. A proponente deverá prever as necessidades de capacidade de processamento, tráfego de dados, armazenamento e estabilidade relacionados ao provimento de *data center* para atendimento das necessidades do CONTRATANTE e de acordo com o desempenho do sistema ofertado. A previsão e o atendimento das necessidades para funcionamento inicial pleno do sistema cotado são de responsabilidade da proponente, de acordo com as questões técnicas particulares de seu próprio sistema;

5.7.8. Para garantir segurança e disponibilidade o ambiente computacional oferecido deverá, no mínimo conter recursos suficientes ao processamento e ao armazenamento de informações a serem controladas com o sistema de gestão ofertado, dentre eles:

I – *Links* de internet redundantes;

II – Fontes de energia redundantes, no mínimo uma de concessionária de energia e outra de grupo(s) de gerador(es);

III – *Hardwares* redundantes;

IV – Tecnologia de virtualização;

V – Administração 24 X 7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana).

5.7.9. A CONTRATADA deverá efetuar os eventuais *upgrades* em seus *hardwares* para garantir o bom funcionamento dos sistemas, mantendo estabilidade e confiabilidade dos equipamentos;

5.7.10. O *data center* a ser fornecido deverá ser suficiente para manter as informações controladas para acesso em tempo real por no mínimo 2 (dois) anos, inclusive os *logs* de uso, podendo as informações de períodos anteriores serem armazenadas em *backups*.

5.7.11. A CONTRATADA deverá fornecer mecanismo para monitoramento e *download* de cópia dos dados (*download* de segurança), no formato *DUMP* RESTAURÁVEL do próprio SGBD, a ser realizado por usuário do quadro do CONTRATANTE que tenha conhecimento técnico e expressamente autorizado, mesmo após a vigência do Contrato firmado com o CONTRATANTE, sendo:

I – A cópia do banco de dados em poder do CONTRATANTE terá como única e exclusiva finalidade, durante toda a vigência do contrato, satisfazer às necessidades de segurança, assim como “*restart*” e recuperação no caso de falha de máquina;

II – O CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, não cederá a terceiros, não acessar, não manipular e não fará qualquer tipo de uso da cópia do banco de dados, sob pena de violação da Lei de Propriedade Intelectual (Lei Federal nº 9.609/1999) e demais legislações correlatas;

III – Contém a cópia do banco de dados, parte da tecnologia da CONTRATADA, de forma que sua violação constitui ato ilegal. Ao final do contrato, os registros, cadastros, tabelas e demais dados gerados pelo CONTRATANTE, serão fornecidos pela CONTRATADA em formato legível e em extensão própria (txt, csv, dentre outros), e que possibilite a sua migração e utilização para outros bancos de dados, sem os recursos tecnológicos agregados;

## **6. PADRÃO TECNOLÓGICO E DE SEGURANÇA:**

6.1. Para aferir se a solução ofertada atende aos requisitos referentes ao padrão tecnológico e de segurança deverá a proponente demonstrar, simulando em tempo de execução, cada funcionalidade exigida pelo presente Termo de Referência;

6.1.1. A demonstração técnica do sistema de tecnologia da informação e comunicação ofertado deverá apresentar plena operacionalidade, no ato da apresentação;

6.1.2. Para evitar subjetividade na avaliação, a metodologia utilizada será de afirmação/negação (sim/não). Ou seja, será observado se o item avaliado do sistema possui/executa a funcionalidade

descrita no item apreciado, tendo-se como resposta as questões apenas duas alternativas: sim (atende) e não (não atende);

6.1.3. Um item “parcialmente” atendido, será computado como não atendido para fins de computo geral, já que os requisitos do Padrão Tecnológico e de Segurança são de atendimento integral, ou seja, 100% (cem por cento);

6.1.4. Os sistemas deverão atender às legislações Federais e Estaduais, adequando-as sempre que for necessário, além de serem projetados e desenvolvidos para rodar nativamente em ambiente web, e que contenham as seguintes características básicas:

1. Utilizar protocolo HTTPS para navegação na internet, garantido a segurança das informações tramitadas através de criptografia. E deverá ser compatível com, pelo menos, os principais navegadores disponíveis no mercado, tais como Firefox, Chrome, Safari, além de rodar nos ambientes Windows, Linux, MAC OS, dentre outros;
2. Garantir a integração e unificação das informações. Sendo possível optar pela não integração entre cadastros, permitindo a indicação, pelo administrador do sistema, de usuários que poderão decidir quanto à integração entre os sistemas pendentes;
3. Permitir a exportação dos dados armazenados em todas as aplicações de forma estruturada;
4. Permitir que os relatórios solicitados sejam executados em segundo plano, possibilitando ao usuário a execução de outras rotinas do sistema enquanto o relatório é gerado. Assim que gerado, o sistema emitirá notificação em tela com a opção de abertura automática;
5. Permitir a utilização de elementos visuais no layout dos relatórios, como: textos, imagens, linhas, quadrados, retângulos, círculos, campos calculados, códigos de barra, códigos QR e gráficos;
6. Possuir “*help on-line*”, para esclarecimento de dúvidas sem necessidade de abertura de chamado técnico.
7. Oferecer total segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações. Essa segurança deve ser aplicada em camadas que vão desde validações no lado cliente com o controle de acesso às funcionalidades, passado pelo canal de comunicação com o uso de protocolos seguros, e aplicando restrições de acesso aos endereços e portas dos serviços para o gerenciamento técnico e eventuais manutenções;
8. Possuir recursos de segurança no SGBD para impedir que usuários não autorizados obtenham êxito em acessar a base de dados para efetuar consulta, alteração, impressão ou cópia;
9. Objetivando atender a regras impostas pela LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), os sistemas devem, no mínimo: Permitir acesso apenas por usuários devidamente cadastrados, que disponham de usuário (login) e senha.
10. Permitir que quaisquer alterações realizadas nos cadastros sejam registradas através de auditoria, permitindo sua rastreabilidade. Permitir que o cidadão solicite, através de protocolo *online*, relatório das alterações as quais seus dados pessoais foram submetidos. Permitir a definição, no Portal da Transparência, do encarregado de dados (DPO), com a informação dos dados necessários e pertinentes para realização de contato;
11. Dispor de integração com o sistema do executivo, seguindo as obrigações e condições do decreto nº 10.540 (Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle – SIAFIC);
12. Permitir a criação de usuário para acessar os sistemas de forma unificada;
13. Permitir o *login* com nome de usuário, e-mail ou CPF, juntamente com a senha pessoal;
14. Permitir um usuário logar através do serviço do Google, Facebook, whatsapp ou LinkedIn;
15. Permitir alternância entre sistemas e entidades, sem necessidade de novo *login*, possibilitando que, na mudança de entidades, o usuário seja automaticamente redirecionado para o mesmo exercício;
16. Permitir o controle de acesso com o uso de senhas, contendo controle de permissões de acesso tanto por usuário quanto por grupo de usuários, com definição das permissões para alteração, inclusão, exclusão e outras ações da aplicação como: estornar, cancelar, calcular, desativar, dentro de cada módulo, individualmente;

17. Permitir um usuário conceder acesso a outro em um sistema, bem como a criação de um grupo com permissões específicas a um conjunto de funcionalidades;
18. Permitir consultar o histórico de acessos concedidos, bem como consultar os usuários logados;
19. Permitir definir restrições de acesso por horários de início e fim, dias da semana ou por endereço de IP, podendo ser selecionada uma faixa de IP pela máscara de sub-rede ou CIDR;
20. Possibilitar a identificação do usuário que concedeu acesso a outro no sistema, bem como permitir a consulta dos termos de consentimento, tanto de quem concede o acesso, quanto de quem recebe o acesso;
21. Permitir ao usuário a assinatura em meio eletrônico possibilitando auferir a autoria e a integridade de um documento digital, baseada em certificado digital, de uso pessoal e intransferível, emitido por autoridade certificadora credenciada à Infraestrutura de Chaves Públicas brasileiras-ICPBrasil (e-CPF e e-CNPJ,) ou emitido pelo portal de serviços do governo federal (GOV.BR);
22. Permitir ao usuário recuperar sua senha através do email ou celular (SMS);
23. Permitir ao usuário consultar seu histórico de acesso em todos os sistemas em um determinado período;
24. Identificar quando o usuário acessou o sistema, bem como quando ele saiu do sistema.
25. Nos principais cadastros dos sistemas, a auditoria deve estar visível ao usuário, na execução ou consulta das alterações. O sistema deve apresentar uma linha do tempo, diretamente no cadastro e sem acesso a novas telas, indicando o histórico de alterações;
26. Na visualização dos registros de auditoria, deve-se exibir dados novos para inclusões, dados novos e anteriores para alterações e dados anteriores para às exclusões;
27. Possibilitar que os administradores aprovam alterações de um cadastro para determinada entidade;
28. Possibilitar a geração de notificações aos usuários logados, bem como dispor de serviço que permita rotinas para envio de e-mails aos usuários, quando necessário;
29. Permitir visualizar, consultar e executar todas as extensões disponíveis em um sistema.
30. Permitir visualizar as execuções de extensões realizadas, com informações detalhadas relativas à mesma;
31. Permitir visualizar as execuções recentes de uma extensão, bem como reaproveitar os artefatos gerados;
32. Permitir visualizar a performance da execução de uma extensão utilizando como indicador o APDEX;
33. Permitir adicionar um agendamento para execução de uma extensão, informando parâmetros, ocorrências (quantidade de execuções serão realizadas), notificações e resumo, bem como visualizar todos os agendamentos relacionados, podendo editar, excluir ou desativar;
34. Permitir salvar os parâmetros preenchidos para facilitar execuções de extensões futuras;
35. Permitir visualizar todas as execuções públicas de extensões da entidade;
36. Permitir realizar o cancelamento da execução de uma extensão;
37. Permite gerenciar o compartilhamento de uma extensão com os usuários do sistema;
38. Permitir gerenciar as variáveis de ambientes.

## **7. CONDIÇÕES PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTES POR MEIO DE APLICATIVO**

1. Todos os serviços de transportes de usuários do SUS e de profissionais em serviços, de assistência à saúde, é de única responsabilidade e obrigação da CONTRATADA, incluso o fornecimento de veículos, motorista, mão de obra, combustível, manutenção, insumos, congêneres, dentre outros;
2. Os veículos devem estar devidamente licenciados pelo Detran, com toda a documentação em dia e equipamentos exigidos pelos órgãos competentes, pneus dentro dos limites de segurança, adequadamente limpos e possuir sistema de ar condicionado, e com menos de 10 (dez) anos de fabricação.

3. A CONTRATADA deverá disponibilizar o veículo solicitado e iniciar o transporte no tempo máximo de 15 minutos, a contar do dia e hora da solicitação/agendamento na respectiva plataforma (aplicativo);
4. Os serviços operacionalizados pela CONTRATADA deverão ser prestados em no âmbito territorial municipal e intermunicipal, de acordo com a necessidade do ente consorciado aderente ao contrato e do CISAMREC;
5. Os serviços deverão estar disponibilizado diariamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia, de forma ininterrupta, de segunda-feira a sexta-feira, inclusive sábados, domingos e feriados;
6. É de única e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA a disponibilidade de prepostos (motorista) para a execução dos serviços, não se estabelecendo nenhum vínculo empregatício entre estes e o CONTRATANTE, bem como de responsabilidade da CONTRATADA o recolhimentos de todos os encargos trabalhistas, previdenciários, sociais, fiscais e comerciais, cujos ônus e obrigações em nenhuma hipótese poderão ser transferidos ao CONTRATANTE ou quaisquer de seus municípios consorciados;
7. A CONTRATADA deverá seguir os princípios e as diretrizes das Políticas Nacionais do SUS;
8. A CONTRATADA deverá fornecer todas as informações necessárias, inclusive relatórios dos serviços prestados, quando solicitadas pelo CONTRATANTE, ou órgãos de controle, garantindo o cumprimento da legislação em relação à transparência da prestação do serviço público e utilização dos recursos;
9. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema eletrônico e aplicativo, com as seguintes especificações:
  - I - Cadastro dos passageiros, para uso dos serviços por meio de identificação através do nome e CPF, vinculados aos municípios consorciados;
  - II - Controle de frequência e pontualidade dos transportes dos pacientes;
  - III - Solicitação de transporte através de aplicativo (APP) instalado em *smartphone*, no mínimo para os sistemas operacionais *Android* e *iOS* e através de sistema customizável *WEB* por meio de *desktop*, *ultrabook*, *notebook* ou *tablet*;
  - IV – Monitoramento ou acompanhamento do transporte, pelo usuário, através do aplicativo, desde o início da solicitação até a chegada ao destino (*google maps*), pelo qual seja possível identificar a estimativa do tempo de espera e de chegada ao destino, bem como deverá constar o nome e telefone do motorista e identificação e caracterização do veículo (placa, marca, tipo de veículo e cor);
  - V - Para o órgão gestor e para os municípios consorciados a CONTRATADA deverá disponibilizar no sistema, tela que mostre o mapa e a localização atual de todos os transportes que estão sendo realizados, em tempo real;
  - VI - Disponibilização *online* dos dados das corridas para consulta dos entes consorciados aderentes ao contrato, por meio de sistema *WEB*, que armazenará os relatórios e o painel de gestão para conferência pelos fiscais do contrato, das execuções realizadas;
  - VII - A cobertura diária e integral dos transportes de passageiros, sem que ocorra faltas ou atrasos sem cobertura, bem como se responsabilizar pelo cumprimento do horário de trabalho da respectiva equipe;
  - VIII - Registro de avaliação, pelos usuários, dos serviços prestados, para análise de aprovação ou reprovação do motorista, devendo ser excluído aqueles que não prestarem os serviços de acordo com os objetivos do CISAMREC e dos entes consorciados aderentes ao contrato;
10. As solicitações de atendimento efetuadas pelos passageiros deverão possuir as seguintes características e funcionalidades:
  - I - Possibilitar a solicitação imediata dos atendimentos;
  - II - Identificar o veículo que irá realizar o atendimento informando a sua localização em tempo real;
  - III - Apresentar tempo estimado para a chegada do veículo que realizará o atendimento;
  - IV - Identificar o motorista que realizará o atendimento;
  - V - Identificar o veículo que realizará o atendimento por modelo e número de placa;
  - VI - Utilizar mapas digitais para que o trajeto possa ser monitorado em tempo real;

VII - Fornecer dados georreferenciados com origem, trajeto e destino, hora da solicitação, embarque e tempo total da viagem e distância percorrida;

VIII - Fornecer avaliação do atendimento com, no mínimo, 5 (cinco) níveis de classificação: péssimo, ruim, regular, bom e ótimo;

IX - Criar perfis específicos para o uso dos gestores do órgão contratante;

X - Estar hospedado em site com certificado *secure socket's layer*;

XI - Ser resistente a ataques *cross-site request forgery*, *cross-site scripting* e *sql injection*;

11. A plataforma eletrônica deverá permitir o cadastro de usuários e de outros dados, conforme segue:

I - Permitir o cadastro do CONTRATANTE e dos entes consorciados aderentes com, no mínimo, os seguintes dados:

- a) nome do órgão e sigla;
- b) CNPJ(ME)
- c) telefone, Celular com whatsapp; e
- d) e-mail corporativo;
- e) login e senha.

II - Permitir o cadastro do gestor do contrato com, no mínimo, os seguintes dados:

- a) nome;
- b) CPF;
- c) telefone, Celular com whatsapp; e
- d) e-mail corporativo;
- e) login e senha.

III - Permitir o cadastro dos passageiros com, no mínimo, os seguintes dados:

- a) nome;
- b) CPF;
- c) telefone celular;
- d) endereço residencial;
- e) login e senha.

12. Permitir a alteração e a exclusão lógica dos passageiros cadastrados, sem que o histórico de atendimentos seja afetado;

13. No caso de bloqueio do contratante, todos os usuários a ele vinculados deverão ser suspensos automaticamente;

14. Em caso de tentativa de acesso, deverá ser exibida uma mensagem informando sobre a suspensão;

15. O acesso à plataforma eletrônica deverá ser efetuado por intermédio de *login* e senha individual;

15.1. Em quaisquer dos meios de recebimento do pedido de atendimento, a CONTRATADA deverá criar meios de autenticar o usuário com o objetivo de coibir fraudes e/ou a utilização por pessoas não autorizadas, ou estranhas à relação contratual;

16. Permitir aos usuários a troca periódica de login e senha, ou a validação de senha pessoal;

17. Proceder ao atendimento das solicitações, da aprovação, do acompanhamento e da finalização dos atendimentos, de modo a permitir aos passageiros a solicitação imediata de atendimentos, exigindo:

I - Endereços de origem e destino;

II - Data e horário de atendimento;

III - Permitir aos passageiros o cancelamento da solicitação, desde que o atendimento não tenha sido iniciado;

IV - Permitir que o passageiro acompanhe, em tempo real, o tempo estimado para a chegada do veículo no endereço de origem, a identificação do veículo (modelo, cor e placa) e do nome do motorista que prestará o serviço, bem como a imagem geoprocessada do percurso (google maps);

V - Avisar ao passageiro sobre a chegada do veículo no endereço de destino pela plataforma eletrônica;

VI - Utilizar mapas digitais para que o trajeto possa ser monitorado em tempo real durante todo o percurso, fornecendo dados georreferenciados com origem e destino, trajeto, hora do embarque, tempo de viagem e distância percorrida;

VII - Permitir ao passageiro a avaliação do atendimento;

VIII - Enviar as informações do atendimento ao passageiro, por e-mail contendo endereços de origem e destino, distância total percorrida, data e horário de início e fim da viagem, tempo total de viagem, identificação do motorista;

18. Armazenar histórico dos atendimentos executados, especialmente os dados relacionados na alínea anterior durante toda a vigência do Contrato;

19. Os usuários do serviço de intermediação e agenciamento de transporte realizarão as chamadas pelos canais disponíveis, devendo ser atendidos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, exceto remoção hospitalar;

20. Os gestores e usuários devem ser notificados automaticamente por e-mail, aplicativo ou SMS das seguintes situações:

I - Quando cadastrados na solução tecnológica, com apresentação das instruções para cadastramento de senha de acesso à solução tecnológica;

II - Quando alterados os seus cadastros, inclusive senha de acesso à solução tecnológica;

III - Quando o motorista cancelar a solicitação, depois de aguardar o passageiro solicitante pelo menos 10 (dez) minutos após a chegada do veículo ao endereço de origem;

21. Independente do monitoramento e do acompanhamento realizados pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA é responsável por toda execução dos serviços, de forma que seja garantido o cumprimento de todas as condições estabelecidas neste instrumento e no contrato correspondente;

22. Caso o veículo solicitado compareça ao local de atendimento do passageiro e este não esteja presente, deve o motorista informar pelo aplicativo que já se encontra no local determinado e a partir de então será concedida a tolerância de até 10 (dez) minutos ao passageiro;

23. Se decorrido o prazo de 10 (dez) minutos após a chegada do veículo ao local de embarque e o passageiro não estiver no local ou não informar que não usará o serviço disponibilizado, o motorista estará liberado de realizar o atendimento gerando, com isso, a cobrança de uma taxa de cancelamento de valor correspondente ao valor mínimo de viagem, todavia, a critério da CONTRATADA, caso opte por aguardar, tal escolha não poderá prejudicar as demais chamadas e usuários;

23.1. O valor mínimo de viagem será estipulado com o equivalente ao valor do Km Contratado multiplicado por 2 (dois);

23.2. Cancelamento da solicitação pelo passageiro, após a chegada do veículo no endereço de origem, com ônus para a contratante no valor mínimo de viagem;

24. Poderá ser realizado o cancelamento da solicitação, pelo passageiro, a qualquer momento, desde que não iniciado o transporte, caracterizado pela chegada do veículo no local de início do transporte, sem ônus à contratante;

25. Considera-se, para todos os fins, que o término do atendimento ocorrerá após a chegada do passageiro em seu destino e do desembarque, bem como o encerramento da contagem de quilômetros, ficando a critério da CONTRATADA a manutenção do veículo no local aguardando o retorno do passageiro ou de outro passageiro, desde que tal escolha não onere o CONTRATANTE ou o ente consorciado aderente, salvo exceções autorizadas pela Contratante;

26. Em estrita observância ao disposto nas Normas Técnicas pactuadas pelo SUS, o serviço objeto da pretensa contratação está abarcado na forma de serviço assistencial, devendo possuir rotinas administrativas de funcionamento, procedimentos operacionais padrões que abordem todos os processos envolvidos na assistência, bem como demais instrumentos de tecnologia para a organização do serviço;

27. Os serviços deverão ser prestados mediante alocação de mão de obra especializada necessária e adequada à perfeita execução dos serviços, conforme especificado neste Termo de Referência (TR), no respectivo Contrato e nas Leis e Regulamentos que regem a matéria;

28. Por se tratar de serviço de demanda espontânea, a produção assistencial mensal do serviço não constitui uma meta do contrato, mas será objeto de monitoramento e avaliação com a finalidade de analisar indicadores dos serviços prestados. O sistema web deverá disponibilizar relatório em formato digitais, preferencialmente com as informações em formato de tabulação, com no mínimo, os seguintes dados sobre a corrida:

- I - Identificação do veículo;
  - II - Identificação do condutor;
  - III - Origem;
  - IV - Destino;
  - V - Quilometragem total percorrida;
  - VI - Data da corrida;
  - VII - Horário da solicitação/chamada;
  - VIII - Identificação do passageiro que solicitou a chamada;
  - IX - Centro de Custo da Unidade contratante;
  - X - Valor da corrida;
  - XI - Número geral de ocorrências atendidas no período;
  - XII - Tempo mínimo, médio e máximo de resposta;
  - XIII - Identificação dos motivos dos chamados;
  - XIV - Identificação dos dias da semana e horários de maior pico de atendimento;
  - XV - Pacientes (número absoluto e percentual) referenciados aos demais componentes da rede, por tipo de estabelecimento;
- 29 - O sistema *web* deverá possibilitar ao gestor, de cada município ou do consórcio, acompanhar em tempo real os deslocamentos através de mapa georreferenciado;
- 30 - O Gestor de cada município ou do consórcio, terá acesso aos relatórios de todos os gestores autorizados de sua própria unidade/centro de custo, desde o início da vigência do contrato;
- 31 - Os fiscais de contrato terão acesso completo a todos os centros de custos, e relatórios de utilização do serviço de todos os autorizados da respectiva Unidade contratante cadastrados no sistema, desde o início da vigência do contrato;
- 32 - O valor a ser pago pelo transportes será contado por quilômetro (km) rodado e a partir do local de embarque do passageiro (paciente/usuário) até o local de desembarque, não sendo contabilizada a quilometragem do deslocamento do veículo até o local de embarque passageiro e retorno do veículo até a BASE;
- 32.1. - O usuário/passageiro/paciente do serviço em hipótese alguma efetuará qualquer tipo de pagamento ao serviço, cabendo este ônus ao Contratante. Também é proibida cobrança de quaisquer taxas adicionais ao valor do serviço contratado, tais como: transporte de bagagem, retorno, quantidade de passageiros;
- 33 - A CONTRATADA disponibilizará um relatório de faturamento ao CISAMREC, individualizado por ente consorciado participante e do CISAMREC, com a quilometragem, usuários e valor de cada viagem. A viagem compartilhada terá o rateio do valor total da viagem entre a quantidade de usuários e seus municípios respectivamente;
- 34 - A CONTRATADA disponibilizará um relatório de saldo financeiro que demonstre o saldo financeiro do contrato/ata, considerando cada transporte finalizado na data da emissão do relatório;
- 35 - O sistema deve permitir o bloqueio de solicitações de transporte quando da finalização do saldo financeiro do contrato/ata;
36. É de responsabilidade e obrigação da CONTRATADA o fiel cumprimento dos serviços constantes no presente Termo de Referência (TR), na Ata de Registro de Preços (ARP), no contrato e seus anexo;
37. A CONTRATADA deverá manter equipe técnica habilitada e treinada para a execução dos serviços objetos deste TR;
38. A CONTRATADA deverá assumir as responsabilidades por eventuais danos causados a Contratante e a terceiros, em decorrência de sua ação ou omissão no desenvolvimento dos serviços, sem nenhuma responsabilidade do Contratante;

39. É de responsabilidade e obrigação da CONTRATADA a realização dos atos legais, administrativos, trabalhistas e técnicos para a correta execução dos serviços contratados;

40. É de responsabilidade e obrigação da CONTRATADA o pagamento de todos os tributos, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, tarifas, fretes, seguros, deslocamentos de pessoal, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto lícito;

41. Para o adequado funcionamento técnico e administrativo dos serviços, é necessária a organização e implementação de ações de ordem logística (limpeza e conservação, manutenção, segurança, telefonia fixa e móvel, internet, descarte de resíduos, transporte e disponibilidade insumos, entre outras), de gerenciamento de equipe técnica e administrativa, de registro das informações dos atendimentos em sistema eletrônico e das informações sobre o atendimento prestado, pela CONTRATADA;

42. A CONTRATADA utilizará os recursos humanos necessários e suficientes para a realização das ações previstas no contrato e demais documentos que integram este instrumento;

43. A CONTRATADA deverá encaminhar ao CONTRATANTE, arquivo digital contendo todos os dados de veículos e motoristas vinculados a prestação de serviços, no dia da assinatura do contrato de prestação de serviços, bem como no caso de inclusão e exclusão de veículos e motoristas, devendo manter os registros devidamente atualizados;

44. A critério exclusivo do CONTRATANTE poderão ser descredenciados veículos e/ou motoristas, que ficarão impedidos de realizar a prestação dos serviços;

45. Durante o contrato, a CONTRATADA deverá implantar ações e atividades em consonância com a legislação vigente, as Políticas e Programas do Ministério da Saúde, da Secretaria Estadual de Santa Catarina e das Secretarias Municipais de Saúde consorciadas, pertinentes ao perfil assistencial com foco na qualidade, tais como:

I - Implantar metodologia de orientação e escuta qualificada do usuário e trabalhadores;

II - Estruturar processo de trabalho da assistência e de gerência, de acordo com as diretrizes e dispositivos da Política Nacional de Humanização – PHN;

III - Realizar atividades de Educação Permanente, objetivando a transformação e a qualificação dos profissionais em serviços;

46. É obrigação e responsabilidade da CONTRATADA, manter cobertura securitária de Acidentes Pessoais de Passageiros para proteção dos usuários e pacientes no caso de ocorrência de sinistros, com as seguintes coberturas mínimas:

I - R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por ocupantes/passageiros para morte acidental;

II - R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por ocupantes/passageiros, no caso de invalidez permanente total/parcial; e

III - R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por ocupantes/passageiros para despesas médicas.

47. Deverá a CONTRATADA, praticar todos os atos necessários para a transição das atividades do gerenciamento, antes do início das suas atividades, bem como ao final, a fim de assegurar a continuidade da estação dos serviços objeto do presente Edital;

48. A CONTRATADA fornecerá os serviços solicitados por meio de plataforma eletrônica de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com disponibilidade de veículos para atender às demandas de transporte de passageiros, nos termos estabelecidos neste TR;

49. Os serviços de intermediação e agenciamento de transporte a serem prestados são de deslocamento de passageiros entre os diversos destinos municipais e intermunicipais, sempre a bem do serviço público e em uso estrito nas atividades de interesse dos municípios consorciados;

50. Os serviços serão solicitados por meio de plataforma eletrônica a ser disponibilizado pela CONTRATADA e utilizado pelos passageiros/pacientes, visando à realização do transporte de pessoas;

51. A CONTRATADA priorizará via plataforma eletrônica a melhor opção de veículo que será utilizado nos transportes dos passageiros, superiores a 50 (cinquenta) km. Otimizando os gastos do serviço

público, utilizando-se de tipo vans ou micro-ônibus quando a quantidade de passageiros supera a capacidade do automóvel (5 passageiros);

52. Os veículos a serem disponibilizados para a prestação dos serviços deverão ter, no máximo, de 10 (dez) anos de fabricação;

53. Os veículos tipo automóveis deverão ter de 4 (quatro) ou 5 (cinco) portas, equipados com ar condicionado, possuir capacidade de ocupação de, no mínimo, 04 (quatro) passageiros, além do motorista;

54. Nos veículos tipo vans ou micro-ônibus, também deverão possuir ar condicionado e capacidade de ocupação de, no mínimo, 12 (doze) passageiros/pacientes, além do motorista;

55. Os veículos utilizados na prestação dos serviços deverão estar em perfeitas condições de uso, atendendo as normas e legislações de trânsito (DENATRAM e DETRAN), inclusive aquelas editadas pelos organismos municipais, estaduais e federais, de controle de poluentes;

56. É vedado o transporte de passageiros na condição de caroneiro ou que não estejam encaminhados para assistência à saúde pública, ou profissionais que não estejam em serviço de saúde pública.

## **8. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA:**

1. Fornecer os produtos, mediante a Autorizações de Fornecimentos (AF) ou Ordem de Serviços (OS), conforme especificações e demais disposições do Termo de Referência, do edital e nas condições contidas em sua proposta;

2. Prestar os serviços nos locais firmados no Termo de Referência, no Edital e no Contrato, dentro dos prazos estabelecidos;

3. Atender prontamente quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto do contrato, formalizado por meio de Nota de Empenho;

4. Manter, durante toda a execução do contrato as mesmas condições da habilitação exigidas na licitação;

5. Emitir a Nota Fiscal fatura no valor pactuado e condições do contrato, formalizado por meio de Nota de Empenho, apresentando-a à Contratante para ateste e pagamento;

6. Pagar todos os impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, tarifas, fretes, seguros, deslocamentos de pessoal, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre os objetos contratados;

7. Manter atualizado o endereço eletrônico, nos termos do item 7.2.4, do edital;

8. Manter sigilo das informações do contratante, de seus empregados públicos, bem como dos dados pessoais de fornecedores e prestadores de serviços;

9. A CONTRATADA, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados-LGPD, além das demais normas e políticas de proteção de dados.

## **9. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE:**

1. Atestar as notas fiscais após a efetiva entrega dos objetos contratados;

2. Efetuar o pagamento no prazo avençado, após a entrega da nota fiscal no setor competente, de acordo com o estabelecido no edital, no termo de referência e neste instrumento;

3. Notificar, por e-mail, a CONTRATADA da aplicação de qualquer sanção;

4. Acompanhar e fiscalizar a execução deste contrato;

5. Vetar o emprego de qualquer serviço que considerar incompatível com as especificações apresentadas na proposta da licitante/contratada, que possa ser inadequado, nocivo ou danificar bens patrimoniais ou ser prejudicial à saúde;

6. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

7. Prestar as informações, esclarecimentos e fornecer os dados e arquivos necessários ao desenvolvimento dos serviços contratados, de forma completa e legível ou utilizável;

8. Fiscalizar e acompanhar a execução do contrato, documentar e notificar formalmente à CONTRATADA, a ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades no curso de execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção ou regularização;
9. documentar todos os pedidos de intervenção no sistema e parâmetros de configuração;
10. dispor de equipamentos de informática adequados para uso dos sistemas e programas contratados;
11. cumprir as orientações e procedimentos técnicos especificados da CONTRATADA para o bom funcionamento e operacionalidade do sistema;
12. Fica previamente esclarecido que os serviços previstos no contrato, não incluem reparos de problemas causados por:
  - a) Condições ambientais de instalação ou falhas causadas pela ocorrência de defeito na climatização ou condições elétricas inadequadas nas dependências do CONTRATANTE ou sob sua responsabilidade;
  - b) Problemas relacionados a rede lógica/internet do CONTRATANTE;
  - c) Vírus de computador e/ou assemelhados;
  - c) Acidentes, desastres naturais, incêndios ou inundações, negligência, mau uso, imperícia, atos de guerra, motins, greves e outros acontecimentos que possam causar danos nos programas, bem como, transporte inadequado de equipamentos;
  - e) situações, condições e fatos alheios a competência da CONTRATADA.
13. durante a vigência do contrato, não ceder a terceiros, acessar, manipular ou fazer qualquer tipo de uso da cópia do banco de dados.

**10.** As empresas interessadas em participar do presente processo licitatório poderão solicitar informações que estas considerarem necessárias para os devidos cálculos, projeções e formatação de suas propostas.

**11.** A CONTRATADA deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público, com experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses, conforme previsão do art. 67, §5º da Lei nº 14.133/2021, comprovada por meio de notas fiscais mensais de que atende o mesmo objeto e/ou similares com comprovação de titularidade do sistema próprio com link de acesso ao sistema e respectivos aplicativos móveis.

**12.** No caso de rescisão, resolução e resilição contratual, fica a CONTRATADA obrigada a fornecer ou disponibilizar ao Contratante todos os bancos de dados, registros, planilhas e demais documentos congêneres, produzidos pelo Contratante e pelos entes consorciados, em arquivos capaz e suficientes para a transferências e interoperabilidade com outros sistemas.

### **13. QUANTIDADES E VALORES MÁXIMOS ESTIMADOS:**

**13.1.** A quantidade estimada de quilômetros a serem utilizados foi obtidos com base na quilometragem utilizada pelo município Criciúma, sede da Entidade, no ano de 2024, que dispendeu o quantitativo de 55.000 km/mês, em comparação a população percapta de 214.493 mil habitantes, acrescido de uma reserva técnica de 20% para atender possíveis demandas não previstas, conforme tabela abaixo:

| MUNICÍPIO | População IBGE (2022) | Estimativa de Km/mês | Estimativa de Km/ano |
|-----------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Criciúma  | 214.493               | 66.000               | 950.400              |
| Araranguá | 71.922                | 22.131               | 318.680              |
| Içara     | 59.035                | 18.165               | 261.579              |
| Forquilha | 31.431                | 9.671                | 139.268              |
| Sombrio   | 29.991                | 9.228                | 132.888              |
| Orleans   | 23.661                | 7.281                | 104.840              |

|                       |                |                |                  |
|-----------------------|----------------|----------------|------------------|
| Urussanga             | 20.919         | 6.437          | 92.690           |
| Morro da Fumaça       | 18.537         | 5.704          | 82.136           |
| Cocal do Sul          | 17.240         | 5.305          | 76.389           |
| Balneário Rincão*     | 15.981         | 4.917          | 70.810           |
| Bal Arroio do Silva   | 15.820         | 4.868          | 70.097           |
| Bal Gaivota           | 15.669         | 4.821          | 69.428           |
| Lauro Muller          | 14.381         | 4.425          | 63.721           |
| Siderópolis           | 13.714         | 4.220          | 60.766           |
| Nova Veneza           | 13.664         | 4.204          | 60.544           |
| Turvo                 | 13.043         | 4.013          | 57.792           |
| Passo de Torres       | 12.897         | 3.968          | 57.145           |
| Jacinto Machado       | 10.624         | 3.269          | 47.074           |
| Santa Rosa do Sul     | 9.792          | 3.013          | 43.388           |
| São João do Sul       | 8.668          | 2.667          | 38.407           |
| Praia Grande          | 8.270          | 2.545          | 36.644           |
| Maracajá              | 7.815          | 2.405          | 34.628           |
| Meleiro               | 7.006          | 2.156          | 31.043           |
| Timbé do Sul          | 5.386          | 1.657          | 23.865           |
| Trevisó               | 3.782          | 1.164          | 16.758           |
| Morro Grande          | 3.010          | 926            | 13.337           |
| Ermo                  | 2.269          | 698            | 10.054           |
| CISAMREC              |                | 600            | 8.640            |
| <b>Total Estimado</b> | <b>669.020</b> | <b>206.459</b> | <b>2.973.010</b> |

**13.2.** Os serviços a serem contratados compreendem o lote, itens e valores máximos estimados baseados no preço médio de contratações similares feitas pelas Administrações Públicas em execução ou concluídas no período de 1 (um) ano anterior à data da pesquisa de preços, inclusive mediante sistema de registro de preços, observado o índice de atualização de preços correspondente (Art. 23, §1º, II, Lei nº. 14.133/2021), conforme descrito no quadro abaixo:

| LOTE 1 – TRANSPORTE POR APLICATIVO |                                                                                                                                                                                                                                                            |           |                                       |                                  |                      |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------|----------------------------------|----------------------|
| Item                               | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                  | Unidade   | Quantidade estimada em Km/Ano Rodados | Vlr.Unitário (R\$) por KM rodado | Vlr. Total (R\$)     |
| 01                                 | Transporte terrestre de usuários do SUS e de servidores ou funcionários públicos em serviço de saúde pública, até 50 (cinquenta) km, com veículo de, no mínimo, 5 (cinco) lugares, com quatro portas e ar condicionado, por meio de Aplicativo (APP).      | Km        | 1.486.505                             | 3,57                             | 5.306.822,80         |
| 02                                 | Transporte terrestre de usuários do SUS e de servidores ou funcionários públicos em serviço de saúde pública, acima de 50 (cinquenta) km, com veículo de, no mínimo, 5 (cinco) lugares, com quatro portas e ar condicionado, por meio de Aplicativo (APP). | Km        | 891.903                               | 3,57                             | 3.184.093,68         |
| 03                                 | Transporte terrestre de usuários do SUS e de servidores ou funcionários públicos em serviço de saúde pública, sem limite de km, com veículo de, no mínimo, 12 (doze) lugares e ar condicionado, por meio de Aplicativo (APP).                              | Km        | 594.602                               | 4,58                             | 2.723.277,13         |
| <b>VALOR GLOBAL (R\$)</b>          |                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Km</b> | <b>2.973.010</b>                      |                                  | <b>11.214.193,61</b> |

#### 14. DOTAÇÃO ORÇAMENTARIA

As despesas decorrentes da presente licitação correrão por conta da dotação orçamentária específica do Consórcio Intermunicipal de Saúde da AMREC – CISAMREC, nos respectivos exercícios, conforme elemento de despesa a seguir:

Órgão: 01 – CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DA AMREC – CISAMREC  
Unidade: 01 – CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DA AMREC – CISAMREC

I - Proj./Ativ.: 2.002 – Manutenção do Programa de Serviços de Saúde  
Elem.: (5) 3.3.90.00.00.00.00.0880

II - Proj./Ativ.: 2.001 – Manutenção do CISAMREC  
Elem.: (2) 3.3.90.00.00.00.00.0501

### **15. FORMA, PRAZO E CONDIÇÕES GERAIS.**

A forma de execução da relação jurídica, prazos, direitos, obrigações e responsabilidades das partes, sanções, rescisões, e demais condições, são aquelas fixadas na minuta do Edital, no contrato, termo de referência, anexos e demais legislações pertinentes.

Criciúma/SC, 17 de abril de 2025.

Documento assinado digitalmente  
 **ROQUE SALVAN**  
Data: 25/04/2025 09:33:23-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**ROQUE SALVAN**  
Diretor Executivo do CISAMREC  
Autoridade Competente