ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA
PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS Nº. 003/CISAMREC/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº. 004/CISAMREC/2026

1. DA FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'b' da Lei n. 14.133/2021):

1.1 Pregão eletrônico – Arts. 28, inciso I, 29 e 33, inciso I da Lei nº. 14.133/2021 c/c Resolução 017/CISAMREC/2023.

1.2 A Fundamentação e a descrição da necessidade da contratação encontram-se pormenorizadas no Estudo Técnico Preliminar.

1.3 A presente contratação se justifica pelo alto volume de interações, solicitações e atendimentos das demandas dos pacientes do SUS (Sistema Único de Saúde), as quais por diversas vezes poderiam ser resolvidas por outra alternativa, o que gera uma crescente sobrecarga nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), Unidades de Pronto Atendimento (UPA) e hospitais dos entes consorciados, em especial fora do horário comercial e de forma presencial, o que culmina em filas, demora no atendimento e dificuldade de acesso da população aos serviços presenciais.

1.3.1 Noutro, ressalva-se que tal solicitação do serviço foi deliberada e aprovada na Assembleia Geral Ordinária (A.G.O.) ocorrida na sede do CISAMREC, em 30.10.2025, às 14h (conforme Ata da A.G.O., publicada no DOM-SC, sob n. 7825733, em 11.12.2025), diante da ausência do serviço de teleatendimento estruturado nos municípios, uma vez que tem gerado gargalos operacionais, resultando em sobrecarga das equipes internas e uma percepção negativa quanto à agilidade de resposta da organização.

1.3.2 Importante destacar que a contratação desse serviço especializado apresenta os importantes pontos positivos ao erário:

- **Otimização de Recursos Humanos:** Permite que os colaboradores das áreas técnicas da saúde foquem em suas atividades fim, eliminando interrupções constantes para sanar dúvidas de baixa complexidade (Nível 1);
- **Escalabilidade e Disponibilidade:** Um serviço dedicado oferece suporte para grandes volumes de chamadas simultâneas e possibilidade de horários estendidos, garantindo que o usuário não encontre linhas ocupadas ou falta de retorno;
- **Gestão Baseada em Dados:** A implementação traz consigo ferramentas de monitoramento em tempo real, fornecendo indicadores precisos como Tempo Médio de Atendimento (TMA), Taxa de Abandono e Nível de Satisfação, fundamentais para o planejamento estratégico;
- **Segurança nos atendimentos:** O uso da plataforma é constantemente conferido, auditado e analisado, o qual possui profissionais especializados que realizam todo o atendimento, desde a triagem

até a consulta médica, fator que contribui para a segurança do paciente ao utilizar o serviço, em vez de buscar plataformas de acesso à informação comum e de domínio público, como: Google e outros sites da internet.

1.3.3 Logo, percebe-se que os entes consorciados não dispõem de atendimento no formato almejado e considerando os fins dessa entidade que busca a compra compartilhada e melhores preços, conclui-se que o serviço alcançará: I - melhoria no atendimento ao paciente; II- ampliação da capacidade de atendimento, III - profissionalização e padronização do serviço, IV - redução de custos operacionais ao erário; V - foco na atividade-fim da organização; VI - flexibilidade e escalabilidade; VII - atendimento humanizado e multicanal; VIII - monitoramento e controle de qualidade, por essas razões busca-se a REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA especializada para o serviço de teleatendimento.

1.4 A presente contratação decorre de demanda superveniente, não prevista inicialmente no Plano de Contratações Anual, mas devidamente justificada pela necessidade assistencial dos municípios consorciados deliberada e aprovada na Assembleia Geral Ordinária (A.G.O.), conforme exposto anteriormente.

1.5 Ainda, considerando o AVISO DE INTENÇÃO DE REGISTRO DE PREÇOS, retornado dos entes consorciados, manifestando o interesse na intenção de participar no Registro de Preços deste objeto, e formulário de “Manifestação de Intenção de Registro de Preços”, enviado via Google Formulário, no formato de enquete, aos entes consorciados, para que fosse informado o interesse do município em adquirir o serviço do objeto e, em seguida, ciente de que caso não respondesse ou respondesse de forma negativa, não teria possibilidade de participar da aquisição do serviço supra;

1.6 Considerando que os entes consorciados: Araranguá e Balneário Rincão responderam o formulário que não tem interesse de participar em participar do processo licitatório desse objeto e que estão cientes de que não poderão adquirir o serviço posteriormente e que o ente consorciado: São João do Sul se absteve sobre o preenchimento do AVISO DE INTENÇÃO DE REGISTRO DE PREÇOS, após reiteradas tentativas de contato, dessa forma não poderá adquirir o serviço posteriormente.

1.7 Logo, faz-se necessária a abertura de processo licitatório correspondente para a REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA especializada, para prestação de serviços.

2. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

2.1 DO OBJETO

2.1.1 A presente contratação possui como objeto a **REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO**, destinado ao atendimento remoto de pronto atendimento digital, incluindo o cadastro dos usuários, informação geral, acolhimento, escuta qualificada (triagem), classificação de risco

e teleconsulta médica (Clínico Geral, Médico de Família e Comunidade e Médico Pediatra) em tempo real, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por meio de plataforma de videochamada e tecnologia de mensageria que garanta a estabilidade e conformidade com as políticas das plataformas de comunicação, realizado exclusivamente por equipe médica devidamente registrada no Conselho Regional de Medicina (CRM), para atendimento das demandas dos entes consorciados ao CISAMREC/SC, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento:

Item	Unidade de Medida	Valor Unitário (R$)	Quantitativo de Vidas, Mensal	Valor Total Mensal (R$)	Valor Total Anual (R$)
Serviço de teleatendimento, destinado ao atendimento remoto de pronto atendimento digital de acordo com as exigências estabelecidas no Termo de Referência, Edital e em seus anexos.	HABITANTE/ VIDA COBERTA	R$ 0,69	590.291	R$ 407.300,79	R$ 4.887.609,48

2.1.2 Estimativas de consumo individualizadas (número de habitantes/vidas) do(s) órgão(s) e entidade(s) participante(s):

Município	População Estimada (IBGE 2025)
Araranguá	70.322
Balneário Arroio do Silva	15.021
Balneário Gaivota	11.233
Balneário Rincão	15.541
Cocal do Sul	18.067
Criciúma	227.438
Ermo	2.162
Forquilhinha	28.532
Içara	63.682
Jacinto Machado	10.871
Lauro Muller	14.735
Maracajá	8.289

Meleiro	7.158
Morro da Fumaça	19.467
Morro Grande	3.109
Nova Veneza	14.156
Orleans	24.634
Passos de Torres	10.228
Praia Grande	7.910
Santa Rosa do Sul	8.657
São João do Sul	7.689
Siderópolis	15.118
Sombrio	35.034
Timbé do Sul	5.567
Treviso	4.091
Turvo	13.562
Urussanga	21.570
TOTAL	**683.843**

FONTE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE Estimativas da População

2.1.3 Após consulta com os entes consorciados, percebeu-se que dos 27 (vinte e sete) entes consorciados, 24 (vinte e quatro) municípios possuem interesse em participar do processo licitatório.

2.1.4 Outrora em relação aos consorciados, ressalta-se que apenas 2 (dois) municípios não possuem interesse na compra compartilhada, sendo-os: Araranguá e Balneário Rincão e 1 (um) município se absteve sobre o preenchimento do AVISO DE INTENÇÃO DE REGISTRO DE PREÇOS, sendo: São João do Sul.

2.1.5 Poderão ser contratadas as pessoas jurídicas de direito privado, empresários e sociedades empresárias, registradas e sediadas no território brasileiro, cuja Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) sejam compatíveis com o objeto a ser contratado, que atendam a todas as legislações pertinentes, exigências, especificações e normas contidas neste termo, no contrato e seus anexos.

2.1.6 A execução dos serviços será realizada de forma contínua, com a disponibilização de profissionais especializados para acompanhamento e execução das atividades descritas no objeto, em conformidade com as necessidades e demandas da entidade contratante.

2.1.7 As atividades a serem desempenhadas deverão ser realizadas com observância das normas contábeis, fiscais e tributárias, sempre respeitando os princípios da legalidade, eficiência, transparência e controle.

2.1.8 A execução dos serviços será acompanhada pela equipe designada pela administração, incluindo o Gerente Financeiro, o Contador e o Diretor Executivo, que serão responsáveis pela fiscalização e avaliação do cumprimento das condições estabelecidas no contrato, assegurando que as entregas atendam aos requisitos técnicos e financeiros.

3. DA CLASSIFICAÇÃO DO OBJETO, ENQUADRAMENTO DA CONTRATAÇÃO E MODELO DE EXECUÇÃO

3.1. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como ***comuns, de caráter continuado***, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva.

3.1.1. A natureza do objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de serviços considerados comuns de uso geral, por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, não se enquadrando como sendo bem de luxo.

3.1.2. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que a necessidade de sua prestação é permanente e contínua. Tal classificação visa garantir a continuidade no atendimento da demanda evidenciada, assegurando a regularidade e a eficiência dos serviços prestados, sem prejuízo à população beneficiada.

3.1.3. O processo licitatório via Consórcio demonstra-se mais vantajoso considerando a otimização e celeridade dos fluxos e procedimentos de contratações anuais, desafogando os setores de compras e licitações com a repetição da demanda apresentada, bem como evitando eventuais interrupções na prestação dos serviços.

3.2 DO PRAZO DE VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS E DO CONTRATO

3.2.1 O prazo de vigência da(s) Ata(s) de Registro de Preços será(ão) de **12 (doze) meses**, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso, nos termos do art. 106, da Lei nº 14.133/2021.

3.2.2 Em caso de prorrogação da vigência da Ata de Registro de Preços, as quantidades inicialmente registradas serão renovadas na sua totalidade, independentemente do quantitativo utilizado no período de vigência, não sendo possível cumular com as quantidades não utilizadas.

3.2.3 O prazo de vigência do(s) contrato(s) decorrente(s) do Registro de Preços será(ão) de até **5 (cinco) anos**, contado(s) de sua(s) assinatura(s), prorrogáveis por até **10 (dez) anos**, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

3.2.4 O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

4. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'c')

4.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada também no Estudo Técnico Preliminar.

5. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, XXIII, alínea 'd' da Lei nº 14.133/21)

5.1. A contratação tem como objetivo suprir as demandas específicas dos municípios consorciados ao **CISAMREC,** evidenciadas pelo setor demandante no Documento de Formalização de Demanda em anexo, no que a implantação e operacionalização de serviço de teleatendimento, destinado ao atendimento remoto de pronto atendimento digital, incluindo o cadastro dos usuários, informação geral, acolhimento, escuta qualificada (triagem), classificação de risco e teleconsulta médica (Clínico Geral, Médico de Família e Comunidade e Médico Pediatra), em tempo real, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por meio de plataforma própria de videochamada, realizado por equipe médica devidamente registrados no conselho regional de medicina – CRM.

Da exigência de amostra.

5.2 Não será exigida amostra.

Da exigência de carta de solidariedade

5.3 Não será exigida carta de solidariedade.

Subcontratação

5.4 Não é admitida a subcontratação do objeto contratual sem autorização da Administração.

Garantia da Contratação

5.5 Haverá garantia da execução contratual em 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, conforme artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

5.6 A garantia contratual deverá ser prestada em até 15 (quinze) dias úteis da assinatura do Contrato.

6. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO (art. 6º, XXIII, alínea "e" da Lei n. 14.133/2021)

6.1. A execução do objeto compreenderá a disponibilização de plataforma tecnológica integrada destinada à prestação de serviços de teleatendimento em saúde, incluindo implantação, parametrização, licenciamento de uso do sistema, treinamento, suporte técnico e operacionalização dos serviços médicos remotos, conforme especificações estabelecidas neste Edital e no Termo de Referência.

6.2. Considerando tratar-se de contratação por Sistema de Registro de Preços, a efetiva execução dos serviços ocorrerá de forma parcelada e sob demanda, de acordo com as necessidades administrativas do órgão gerenciador ou dos entes consorciados participantes.

6.3. A assinatura da Ata de Registro de Preços e do eventual contrato decorrente não gera obrigação imediata de contratação ou implantação integral da solução, constituindo apenas expectativa de direito à futura contratação, observada a conveniência e oportunidade da Administração.

6.4. A aquisição dos serviços, módulos do sistema, licenciamento de uso da plataforma, implantação e demais funcionalidades ocorrerá de forma individualizada, por ente consorciado, podendo ser formalizada por meio de:

I – Contrato específico firmado com o ente consorciado;

II – Autorização de Fornecimento (AF) ou Ordem de Serviço (OS);

III – Termo de adesão ao contrato firmado pelo órgão gerenciador;

IV – Instrumento jurídico equivalente previsto na legislação aplicável.

6.5. Cada ente consorciado participante será responsável pela decisão administrativa de adesão à Ata de Registro de Preços e pela formalização da respectiva contratação, observadas suas necessidades assistenciais, disponibilidade orçamentária e planejamento administrativo.

6.6. Após a formalização da contratação específica, mediante emissão da respectiva Autorização de Fornecimento (AF), Ordem de Serviço (OS) ou instrumento equivalente, a contratada deverá iniciar os procedimentos de implantação da solução tecnológica.

6.7. O prazo máximo para implantação, parametrização e disponibilização operacional do sistema ou dos módulos contratados será de até 15 (quinze) dias corridos, contados da data da convocação formal da contratada pelo ente contratante.

6.8. A implantação compreenderá, no mínimo:

I – Configuração e parametrização do sistema conforme as necessidades do ente contratante;

II – Integração com sistemas utilizados pelo SUS ou por sistemas municipais, quando aplicável;

III – Treinamento dos profissionais indicados pela administração pública;

IV – Testes operacionais e validação técnica da solução implantada.

6.9. A contratada deverá manter estrutura tecnológica, operacional e médica suficiente para garantir a prestação contínua dos serviços de teleatendimento, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, conforme níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos no Termo de Referência.

6.10. A operacionalização dos serviços deverá observar rigorosamente as normas vigentes relativas à telemedicina, proteção de dados pessoais (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), segurança da informação e demais regulamentações aplicáveis aos serviços de saúde digital.

6.11. A prestação dos serviços médicos deverá ser realizada exclusivamente por profissionais devidamente habilitados e registrados no Conselho Regional de Medicina (CRM), em conformidade com a legislação vigente e com as normas do Conselho Federal de Medicina.

6.12. A contratada será responsável por toda a infraestrutura tecnológica necessária à execução dos serviços, incluindo servidores, conectividade, segurança da informação, armazenamento de dados, suporte técnico e manutenção da plataforma.

6.13. O acompanhamento e a fiscalização da execução contratual serão realizados pelo órgão gerenciador ou pelo ente consorciado contratante, por meio de servidor ou comissão designada, nos termos da legislação aplicável.

6.14. A execução dos serviços deverá observar integralmente as disposições estabelecidas neste Edital, no Termo de Referência, na Ata de Registro de Preços, no contrato ou instrumento equivalente e nas demais normas legais aplicáveis.

6.15. Os detalhes do serviço estão definidos nos anexos deste Termo de Referência.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1 O contrato / ata deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

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

7.4 O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.5 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.

Fiscalização Técnica

7.6. Será designado fiscal do Contrato por meio de Portaria, que exercerá a fiscalização técnica e administrativa do Contrato.

7.7. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.8. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.9. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.10. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso

7.11. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.12. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

Fiscalização Administrativa

7.13 O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

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

Gestor do Contrato

7.15 Será designado Gestor do Contrato por meio de Portaria.

7.16 O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

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

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

7.19 O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.20 O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

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

7.22 O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO[1]:

Recebimento

8.1 Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

8.1.1 A nota fiscal deverá ser emitida individualmente por município consorciado participante ao CISAMREC

8.1.2.A nota fiscal, deverá conter no seu corpo ou rodapé, o número do respectivo pregão e da Ata de Registro de Preço, número do pedido, número da OC, e o nome do município consorciado correspondente, conforme especificação da Autorização de fornecimento (AF) ou documento equivalente. Deverá também ser encaminhado cópia da nota fiscal, em fomato PDF e em formato XML, para o e-mail *compras@cisamrec.sc.gov.br*. A liberação da nota fiscal para fins de pagamento estará condicionada ao atendimento dessas exigências;

8.2 Juntamente com a nota fiscal, a contratada deverá apresentar **relatório de prestação de serviços**, em modelo a ser definido pelo fiscal de contrato, para fins de liquidação.

8.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 3 (três) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.4. O recebimento definitivo ocorrerá após o recebimento provisório, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material/serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado.

8.5 O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

8.6 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e

[1] Art. 6º [...] XXIII - termo de referência: documento necessário para a contratação de bens e serviços, que deve conter os seguintes parâmetros e elementos descritivos: [...] g) critérios de medição e de pagamento

quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.7 O prazo para a solução, pelo Contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

8.8 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos bens nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

8.9 As atividades de instalação, implantação e quaisquer outras necessárias para a prestação do serviço correrão por conta do Contratado e são condição para o recebimento do objeto.

Liquidação

8.10 Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

8.11 O prazo de que trata o item anterior poderá ser prorrogado.

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

8.12.1 o prazo de validade;

8.12.2 a data da emissão;

8.12.3 os dados do contrato e do órgão contratante;

8.12.4 o período respectivo de execução do contrato;

8.12.5 o valor a pagar; e

8.12.6 eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.13 Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

8.14 A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.15 A Administração deverá realizar consulta para: **a)** verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; **b)** identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.16 Constatando-se a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

8.17 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

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

8.19 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação de inadimplência.

Prazo de pagamento

8.20 Os pagamentos serão efetuados em até 30 (trinta) dias contados a partir da data da liquidação da respectiva nota fiscal, conforme previsto neste Termo de Referência.

Forma de pagamento

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

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

8.23 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.24 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.25 O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8.26 Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do serviço

8.27 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade

de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou por outros meios hábeis.

8.28 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

8.29 Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.30 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.31 Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

8.32 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela não continuidade da execução contratual, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

Antecipação de pagamento

8.33 A presente contratação não permite a antecipação de pagamento.

Cessão de crédito

8.34 Não é admitida a cessão de crédito

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

9.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de **LICITAÇÃO**, na modalidade **PREGÃO PARA REGISTRO DE PREÇOS**, sob a forma **ELETRÔNICA**, com adoção do critério de julgamento de **MENOR PREÇO GLOBAL**.

9.2 Poderão participar da contratação todas e quaisquer empresas ou sociedades, regularmente estabelecidas no país, que sejam especializadas no objeto desta licitação e que satisfaçam todas as exigências, especificações e normas posteriormente definidas no Termo de Referência, no Edital e seus anexos, e nos demais regramentos e normativas existentes no Brasil sobre a área do objeto da contratação.

9.3. É permitida a participação de empresa em forma de consórcios ou grupos de empresas, que deverá observar o disposto no art. 15, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

9.4. Não poderão participar do processo de licitação:

9.5. A empresa que estiver em falência ou concordata, ou que se encontre em processo de recuperação judicial ou extrajudicial quando este encontrar-se em concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;

9.6. Punido com suspensão do direito de licitar ou contratar com o CISAMREC e/ou ente consorciado, inscrito ou não no Cadastro de Prestadores de Serviços Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Municipal, durante o prazo estabelecido para a penalidade;

9.7. Que tenha sido declarado inidôneo por qualquer órgão da Administração direta ou indireta, de qualquer um dos entes da federação, qual seja Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal;

9.8. Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista, devendo ser comprovado mediante declaração;

9.9. Aquele 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 devendo ser comprovado mediante declaração;

9.10. Pessoas Jurídicas que possuam em seu quadro societário Agentes Políticos dos municípios consorciados, quais sejam Chefes do Poder Executivo, membros do Poder Legislativo e Secretários, bem como de seus cônjuges ou parentes até terceiro grau, em exercício ou pelo período de 6 (seis) meses após deixarem os respectivos cargos eletivos;

9.11. Direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato, agente público de órgão ou entidade licitante ou contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria.

10. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

10.1 Para fins de habilitação, após a fase de lances, deverá o licitante provisoriamente vencedor, apresentar os seguintes documentos, os quais deverão ser anexados em formato digital, na plataforma eletrônica utilizada para a licitação:

Habilitação jurídica

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

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

10.4 Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

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

10.6 Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

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

10.8 Nos casos em que a licitante for representada por procurador, deverá ser apresentada procuração ou instrumento de mandato equivalente, outorgado com poderes específicos para representar a empresa no certame, com firma reconhecida do outorgante e acompanhada de cópia do Registro Geral – RG e do Cadastro de Pessoa Física – CPF, do(s) Outorgante(s) e Outorgado(s), com vistas à comprovação dos poderes conferidos.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.8 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.9 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

10.10 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.11 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.12 Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.13 Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

Qualificação Econômico-Financeira

10.14 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

10.15 Comprovação de possuir Capital Social registrado e integralizado **ou** patrimônio líquido na data de apresentação da proposta, de valor igual ou superior a **4%** (quatro por cento) do valor total estimado da contratação, conforme prevê o artigo 69, § 4º, da Lei 14.133/2021. 10.15.1 A comprovação do capital social mínimo deverá ser feita por meio de contrato social ou de sua última alteração (atualização do capital social), devidamente registrado(a) na Junta Comercial do Estado, da sede da empresa, admitida a comprovação da atualização por meio de Certidão Simplificada emitida pela Junta Comercial do Estado da sede da empresa.

10.15.2 A comprovação do patrimônio líquido mínimo deverá ser feita por meio do Balanço Patrimonial da empresa.

Qualificação Técnica

10.16 O licitante deverá comprovar:

10.16.1 Registro ou inscrição vigente da empresa junto ao Conselho Regional de Medicina (CRM);

10.16.2 Inscrição do Responsável Técnico Médico junto ao Conselho Regional de Medicina (CRM),

10.16.3 Inscrição do Responsável Técnico Psicólogo junto ao Conselho Regional de Psicologia (CRP);

10.17 Apresentar, no mínimo, **1 (um) Atestado de Capacidade Técnico-Operacional**, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a execução de serviços compatíveis com, ao menos, **25% (vinte e cinco por cento)** do quantitativo de vidas cobertas objeto da presente contratação, executados pela proponente nos últimos 6 (seis) meses.

Da empresa: **DESCRIÇÃO**	**UNIDADE**	**QUANTIDADE DE VIDAS LICITADA**	**QUANTIDADE MÍNIMA EXIGIDA DE ACERVO**
REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECONSULTA MÉDICA SÍNCRONA NA MODALIDADE PRONTO ATENDIMENTO VIRTUAL, 24H POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA, COM	PESSOA / MÊS	590.291 / 12 MESES	147.572,75 = 25%

DISPONIBILIZAÇÃO DE PLATAFORMA ELETRÔNICA.			
Obs.: O(s) atestado(s) de capacidade técnico-operacional devem comprovar: • • Realização de serviços de teleconsulta médica síncrona na modalidade pronto atendimento; • • Disponibilização 24h por dia, 7 dias por semana; • • Disponibilização da plataforma eletrônica; • • Disponibilização dos serviços para uma população contratada de 147.572,75 pessoas.			

10.18 Para atendimento das exigências estabelecidas no art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei 14.133/2021, considerar-se-á a parcela de maior relevância do objeto, devendo o atestado conter a indicação dos serviços executados, com descrição do objeto que evidencie características e similaridade técnica em relação ao objeto desta contratação, especialmente em serviços similares à:

10.18.1 "SERVIÇO DE TELESSAÚDE";

10.18.2 "SERVIÇO DE TELEMEDICINA";

10.18.3 "SERVIÇO DE TELE ATENDIMENTOS EM SAÚDE".

10.19 Para comprovação do requisito previsto na alínea *"s"*, o proponente poderá juntar à sua habilitação documento hábil a comprovar as informações, como contrato a que se refere o atestado, notas fiscais ou outros documentos que eventualmente possam demonstrar com precisão maiores especificações das informações.

10.20 Para atendimento das exigências dos Atestados de Capacidade Técnico-Operacional, será permitido o somatório de atestados de capacidade Técnico-Operacional.

10.21 O agente de contratação poderá exigir notas fiscais, contratos, dentre outros documentos, que comprovem a execução dos serviços objeto do atestado de capacidade técnica.

10.22 Indicação dos profissionais especializados que prestarão os serviços (a indicação poderá ser realizada por meio de declaração firmada pela licitante, indicando o nome completo e número do CRM dos profissionais);

10.23 Comprovação de que o(s) profissional(is) indicado(s) tem(êm) vínculo com a empresa, mediante a apresentação dos seguintes documentos: 10.19.1 Cópia da carteira de trabalho e/ou ficha de registro de empregados (FRE), que demonstrem a identificação do profissional;

10.23.1 Cópia da última alteração contratual da empresa proponente, no caso de o profissional ser sócio da empresa;

10.23.2 Contrato de prestação de serviços que comprove que o profissional indicado tem vínculo com a empresa;

10.23.3 Inscrição regular perante o CNES, vinculada à empresa;

10.24 Prova de registro do(s) profissional(is) indicado(s) perante a entidade profissional/Conselho Regional de Medicina;

10.25 Registro de Qualificação de Especialidade – RQE ou comprovante de seu requerimento perante o CRM;

Demais exigências de qualificação técnica:

10.26 Declaração de que possui propriedade ou licença de uso do sistema SAAS, conforme especificações técnicas detalhadas neste Termo de Referência, e por cujas operação e manutenção deverá ser integralmente responsável;

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

10.28 Certidão Negativa Correcional – CGU (https://certidoes.cgu.gov.br/).

10.29 Declaração conjunta (modelo anexo).

10.30 Ficha cadastral (modelo anexo).

11. DEMAIS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

11.31 DECLARAÇÃO UNIFICADA, conforme modelo posteriormente anexo ao Edital, declarando que:

11.31.1 nenhum sócio/administrador/proprietário da licitante é servidor do **CISAMREC** e/ou dos municípios consorciados, não possuindo vedação de participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato, vide § 1º, art. 9º, da Lei nº 14.133/21;

11.31.2 não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e não emprega menor de dezesseis anos, salvo a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal;

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

11.31.4 que não foi declarada INIDÔNEA ou possui qualquer impedimento para licitar ou contratar com o **CISAMREC** ou seus municípios consorciados, bem como que comunicará qualquer fato ou evento superveniente à entrega dos documentos de habilitação que venha alterar a atual situação quanto à capacidade jurídica, técnica, regularidade fiscal e econômico-financeira;

11.31.5 que não possua em seu quadro societário Agentes Políticos dos municípios consorciados, quais sejam Chefes do Poder Executivo, membros do Poder Legislativo e Secretários, bem como de seus cônjuges ou parentes até terceiro grau, em exercício ou pelo período de **6 (seis) meses** após deixarem os respectivos cargos eletivos;

11.31.6 que possui ciência, concorda e cumpre plenamente os requisitos para sua habilitação no processo de licitação;

11.31.7 que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, e que caso estiver dispensada

do cumprimento da reserva de cargos descrito na declaração, por sua natureza ou por força de lei, apresentará declaração identificando a situação e citando os dispositivos legais pertinentes;

11.31.8 que a proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição da República Federativa do Brasil, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas, sob pena de desclassificação.

11.31.9 Que possui a estrutura física, tecnológica, equipamentos e pessoal técnico especializado para atender a quantidade de serviços em saúde estimados.

11.31.10 Dados bancários, dados do representante legal, preposto, declaração de domicílio eletrônico da empresa e declaração de assinatura por certificação digital, conforme modelo posteriormente anexo ao Edital;

DAS CONDIÇÕES GERAIS DE HABILITAÇÃO

11.32 As licitantes que, por sua natureza ou por força de lei, estiverem dispensadas da apresentação de determinados documentos de habilitação, deverão apresentar declaração identificando a situação e citando os dispositivos legais pertinentes.

11.33 Os documentos referidos poderão ser substituídos ou supridos, no todo ou em parte, por outros meios hábeis a comprovar a regularidade do licitante, inclusive por meio eletrônico.

11.34 Na hipótese de participação de empresa em recuperação judicial cujo processamento da recuperação judicial tenho sido deferido pelo juiz, a apresentação das certidões negativas será dispensada mediante o envio de cópia da decisão judicial deferindo o processamento da recuperação judicial e dispensando a apresentação de certidões negativas para o exercício das atividades, nos termos do art. 52, caput, inciso II, da Lei Federal nº 11.101/2005.

11.35 A dispensa da apresentação de certidões negativas referida acima não exime a empresa em recuperação judicial da obrigação de demonstrar a regularidade relativa ao Sistema de Seguridade Social, por imperativo constitucional expresso no art. 195, § 3º, da Constituição Federal e ressalvado no art. 52, caput, inciso II, da Lei Federal nº 11.101/2005.

11.36 Os documentos devem apresentar prazo de validade, e deverão ser entregues em via eletrônica. Não serão aceitas cópias de documentos ilegíveis. A verificação nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissoras de certidões constitui meio legal de prova para fins de habilitação.

11.37 Em todas as hipóteses referidas neste Termo de Referência, não serão aceitos documentos com prazo de validade vencido, bem como não serão aceitos, em nenhuma hipótese, *"protocolo"* de documento necessário à habilitação.

11.38 Os documentos apresentados sem prazo de validade serão considerados válidos por 120 (cento e vinte) dias após a sua expedição.

11.39 A documentação referida neste Capítulo poderá ser apresentada em original, por cópia, eletrônico ou por qualquer outro meio expressamente admitido pela Administração.

11.40 Os documentos que contenham assinatura digital deverão ser enviados de forma a preservar sua integridade e validade jurídica.

11.41 Para preservar a validade das assinaturas digitais, os documentos deverão ser enviados individualmente em formato ".pdf" ou, quando reunidos em um único arquivo, deverão ser compactados nos formatos ".zip" ou ".rar", evitando-se a corrupção de arquivos e a quebra das assinaturas eletrônicas.

11.42 Caso sejam constatadas inconsistências nos arquivos encaminhados, como arquivos corrompidos, ilegíveis ou com assinaturas inválidas, caberá ao pregoeiro a adoção de diligência nos termos da legislação vigente, para que a proponente possa sanar as falhas identificadas.

11.43 Persistindo a inconsistência, especialmente a ausência de assinatura digital válida e verificável, a proposta poderá ser desclassificada.

11.44 Após a entrega dos documentos para habilitação na forma prevista no Edital, inclusive após a complementação, em sendo declarado vencedor, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

11.45 complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;

11.46 atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

11.47 Na análise dos documentos de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

11.48 As certidões acima referenciadas deverão ser apresentadas com prazo de validade de até 60 (sessenta) dias da data da sua emissão, através de site oficiais dos respectivos órgãos oficiais, no formato PDF (*Portable Document Format*), que possibilite a verificação de suas autenticidades;

11.49 Os documentos não emitidos por órgãos oficiais, deverão ser apresentados por e-mail e/ou postados através de Portal Eletrônicos, devidamente digitalizados no formato PDF (*Portable Document Format*), podendo ser exigido pela administração a apresentação do original para comprovação de sua autenticidade.

12. DO REAJUSTE E DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

DO REAJUSTE DOS PREÇOS

12.1 Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

12.2 Após o interregno de um ano, à pedido do contratado, sob pena de preclusão, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice IPCA-E, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

12.3 O reajuste será realizado por apostilamento.

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

12.5 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

12.6 Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

12.7 Caso o índice estabelecido para reajuste venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

12.8 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

12.9 O reajuste será realizado mediante termo aditivo ou por apostilamento.

DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

12.10 O contrato poderá ser alterado para restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis que, efetivamente, inviabilizem a execução contratual tal como pactuado, nos termos do art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei Federal nº 14.133/2021.

12.11 A possibilidade de reequilíbrio econômico-financeiro do contrato é condicionada à solicitação formal da CONTRATADA e comprovação da ocorrência dos eventos autorizadores à revisão de preço acima descritos, não sendo apreciados/conhecidos os pedidos de revisão que não comprovem efetivamente e objetivamente o desequilíbrio econômico-financeiro alegado.

12.12 Os eventos devem ser excepcionais, imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, sendo que os eventos usuais, comuns e inerentes à própria execução do contrato ou a própria atividade desenvolvida pela CONTRATADA, não são aptos, por si só, a comprovar efetivamente e objetivamente o desequilíbrio econômico-financeiro alegado.

12.13 Os eventos, também, devem ser supervenientes à formulação da proposta, sob pena de presunção relativa de que a CONTRATADA possui plenas condições de cumprir o contrato administrativo mesmo com as condições adversas eventualmente verificadas/constatadas, visto que formulou sua proposta ciente dos eventos e seus efeitos econômicos.

12.14 A concessão dos efeitos do reequilíbrio econômico-financeiro contar-se-á a partir do pedido da CONTRATADA, não sendo concedido de modo retroativo, aplicando-se somente aos fornecimentos e medições realizadas após o pedido.

12.15 O pedido de reequilíbrio econômico-financeiro do contrato deverá ser respondido pela Administração Pública no prazo de 30 (trinta) dias.

13. TRATAMENTO DIFERENCIADO PARA MICRO E PEQUENA EMPRESA

13.1. O enquadramento como Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP) é definido pela Lei Complementar nº 123/2006, em função da receita bruta anual auferida pela entidade, compreendendo *"o produto da venda de bens e serviços nas operações de conta própria, o preço dos serviços prestados e o resultado nas operações em conta alheia"*. Nos termos da referida lei, considera-se microempresa aquela com receita bruta anual igual ou inferior a R$ 360.000,00, e empresa de pequeno porte aquela com receita bruta anual superior a R$ 360.000,00 e igual ou inferior a R$ 4.800.000,00.

13.2. Assim, considerando que a presente contratação se refere a item único e indivisível, cujo valor estimado anual é de R$ 6.533.304,96, não será aplicado o tratamento jurídico diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123/2006, haja vista que o valor estimado supera o limite máximo de receita bruta admitido para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, nos termos do art. 4º, § 1º, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021.

14 DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE - PROVA DE CONCEITO

14.1. Realizado conforme procedimento estabelecido no Anexo II deste Termo de referência.

15. DA ESTIMATIVA DO PREÇO E QUANTITATIVO

15.1. Para fins de estimativa do quantitativo de atendimentos remotos em saúde — abrangendo pronto atendimento digital, cadastro de usuários, fornecimento de informações gerais, acolhimento, escuta qualificada (triagem) e teleconsultas médicas, conforme protocolos municipais —, considera-se a população estimada dos entes consorciados que manifestaram interesse em integrar a ata de registro de preços pelo encaminhamento do Aviso de Intenção de Registro de Preços preenchido. Essa estimativa baseia-se nos dados populacionais publicados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), conforme tabela a seguir:

Município	População Estimada (IBGE 2025)
Araranguá	0,00
Balneário Arroio do Silva	15.021
Balneário Gaivota	11.233
Balneário Rincão	0,00
Cocal do Sul	18.067
Criciúma	227.438
Ermo	2.162

Forquilhinha	28.532
Içara	63.682
Jacinto Machado	10.871
Lauro Muller	14.735
Maracajá	8.289
Meleiro	7.158
Morro da Fumaça	19.467
Morro Grande	3.109
Nova Veneza	14.156
Orleans	24.634
Passos de Torres	10.228
Praia Grande	7.910
Santa Rosa do Sul	8.657
São João do Sul	0,00
Siderópolis	15.118
Sombrio	35.034
Timbé do Sul	5.567
Treviso	4.091
Turvo	13.562
Urussanga	21.570
TOTAL	**590.291**

FONTE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE Estimativas da População – Consulta

15.2. Utiliza-se, como parâmetro para a estimativa, o percentual de **100% da população total** dos municípios consorciados que formalizaram intenção de registro de preços.

15.2.1. Ainda que não se preveja a adesão integral da população aos serviços ofertados, adota-se esse percentual com base na disponibilidade dos serviços a toda a população dos municípios participantes, sem restrições quanto ao número de atendimentos, o que ocorreria com a definição de um percentual inferior.

15.2.2. Ademais, considerando que apenas parte dos municípios consorciados manifestou interesse na ata, o que naturalmente reduz a população abrangida, entende-se que a adoção de 100% da população como base estimativa, aliada à ausência de limitação de atendimentos, contribuirá para a obtenção de economia de escala.

15.2.3 Mesmo que os Municípios de Araranguá, balneário rincão e são João do Sul não tenho manifestado interesse, os mesmos seguem como órgãos participantes, mas com quantitativos zerados.

15.3. Dessa forma, estima-se o quantitativo de **590.291 (quinhentos e noventa mil e duzentos e noventa e uma) vidas cobertas.**

15.4. Cada vida terá acesso ilimitado ao sistema de teleatendimento durante o plantão de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, podendo realizar múltiplas consultas conforme necessidade clínica, sem restrição quanto ao número de atendimentos.

15.5. Insta salientar que as quantidades de procedimentos efetivamente utilizados serão variáveis considerando a gestão e organização interna de cada município, bem como as demandas em cada serviço.

15.6. Considera-se, para fins de valor estimado da contratação de **R$ 4.887.609,48 (quatro milhões, oitocentos e oitenta e sete mil, seiscentos e nove reais e quarenta e oito centavos** anuais, estimando com o valor unitário de R$ 0,69 (sessenta e nove centavos) por vidas cobertas, multiplicado pela população total de **590.291 (quinhentos e noventa mil, duzentos e noventa e uma) vidas cobertas** dos municípios consorciados.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

16.1. São obrigações da **CONTRATANTE**:

a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com o termo de referência e seus anexos e a Autorização de fornecimento (AF) ou documento equivalente;

b) Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato;

c) Verificar, no prazo fixado, a conformidade do objeto recebido provisoriamente com as especificações constantes neste Termo de Referência, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

d) Notificar a **CONTRATADA**, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas, para que seja por ela substituído, reparado, corrigido ou refeito, no total ou em parte, às suas expensas, fixando prazo para a sua correção;

e) Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações da **CONTRATADA**;

f)Prestar as informações e os esclarecimentos atinentes ao objeto que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**;

g) Rejeitar em todo ou em parte, o(s) produto(s) e serviço(s) que estiverem) em desacordo com este

Termo de Referência ou que fora constatado qualquer irregularidade;

h) Efetuar o pagamento à **CONTRATADA** no valor correspondente ao objeto executado, no prazo e forma estabelecidos no presente instrumento;

i)Aplicar à **CONTRATADA** as sanções previstas na lei e no contrato e pelas demais infrações administrativas sujeitas à fiscalização da **CONTRATANTE**;

j)Cientificar o órgão de representação judicial para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela **CONTRATADA**;

k) Emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

l) Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pela **CONTRATADA** no prazo de **30 (trinta) dias**;

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

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

17.1. São obrigações da **CONTRATADA**:

a) Cumprir fielmente todas as obrigações constantes neste Termo de Referência e no contrato, assumindo os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;

b) Executar o objeto desta contratação, na forma, nos locais, nos prazos e nos preços estipulados;

c) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade ao acompanhamento da execução contratual pela **CONTRATANTE**, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos o valor correspondente aos danos sofridos;

d) Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pela Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

e) Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal, comissão de fiscalização, se for o caso, ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

f) Manter, durante a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas, facultando à **CONTRATANTE** o direito de exigir, a qualquer tempo, a comprovação do cumprimento destas condições.

g) Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;

h) Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021);

i) Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

j) Conhecer e cumprir as normas previstas na Lei nº 12.846/2013 - Lei Anticorrupção, abstendo-se de cometer atos tendentes a lesar a Administração Pública e denunciar a prática de irregularidades de que tiver conhecimento.

k) Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

l) Guardar o sigilo e zelo em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou por qualquer forma ou modo venha a tomar conhecimento, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei civil e criminal, responsável por sua indevida divulgação, descuidada e incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa, observando-se integralmente a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;

m) Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

n) Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar à **CONTRATANTE** ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

o) Garantir integração de dados, em tempo real, da plataforma de telemedicina ao prontuário eletrônico municipal e demais sistemas do SUS;

p) Utilizar assinatura digital qualificada, padrão ICP-Brasil ou Gov.br, para todos os documentos médicos, em conformidade com a Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020;

q) Cumprir as disposições da Resolução CFM nº 2.314/2022, que regulamenta a telemedicina, como forma de serviços médicos mediados por tecnologias de comunicação;

r) Garantir padrões elevados de qualidade técnica, ética, funcional e de satisfação dos usuários, em conformidade com os princípios do SUS e a Política Nacional de Atenção Básica.

s) Armazenar as documentações médicas e os prontuários decorrentes da execução contratual pelo prazo mínimo legalmente exigido, em estrita observância à legislação aplicável e às normas regulamentares pertinentes.

t) Demais disposições contidas neste Termo de Referência, no Edital, na Ata de Registro de Preços e no Contrato.

u) Atendimentos realizados por equipe médica devidamente registrados no conselho regional de medicina – CRM.

18. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. Comete infração administrativa, nos termos do art. 155, da Lei nº 14.133/2021, licitante, fornecedor registrado ou o contratado que:

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) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

e) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

f) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

h) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

i) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

j) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

k) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

l) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

18.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao licitante, fornecedor registrado ou contratado, às seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

a) advertência;

b) multa;

c) impedimento de licitar e contratar;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

18.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) 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.

18.4 Por atraso superior a 5 (cinco) dias em relação aos prazos pactuados, em especial quanto a implantação e entregas de relatórios, fica a **CONTRATADA** constituída em mora, sujeito a multa de 0,5%

(meio por cento) por dia de atraso, incidente sobre o valor total do contrato a ser calculado desde o 6° (sexto) dia de atraso até o efetivo cumprimento da obrigação limitado a 30 (trinta) dias.

18.5. As sanções cabíveis serão mensuradas e aplicadas observando as etapas de análise, cálculo, bem como assegurando o direito à ampla defesa e ao contraditório à **CONTRATADA**, conforme estabelecido pela Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e em consonância com os parâmetros pormenorizados nas disposições específicas previstas no Edital, na Ata de Registro de Preços e no Contrato.

19. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

19.1. As despesas decorrentes das aquisições objeto do certame correrão a conta de dotação específica dos orçamentos de cada **ÓRGÃO PARTICIPANTE**, referente ao exercício de 2026 e seguintes.

19.2. Tratando-se de Registro de Preços, a indicação da disponibilidade de créditos orçamentários somente será exigida para a formalização do contrato ou de outro instrumento hábil.

19.3. As despesas decorrentes da presente licitação correrão por conta da dotação orçamentária específica do Consórcio Público Interfederativo de Saúde da AMREC – CISAMREC, nos respectivos exercícios, conforme elemento de despesa a seguir, devidamente indicada pelo setor contábil por meio do **Parecer Contábil nº 09/2026**, que atestou a existência de saldo e adequação orçamentária para a realização da despesa:

Órgão: 01 – CONSORCIO PUBLICO INTERFEDERATIVO DE SAUDE DA AMREC - CISAMREC
Unidade: 01 – CONSORCIO PUBLICO INTERFEDERATIVO DE SAUDE DA AMREC - CISAMREC
Programa: 1 - Regionalização da Saúde
2.002 - MANUTENÇÃO DO PROGRAMA DE SERVIÇOS À SAÚDE", "4 - 3.3.90.00.00.00.00.00 - APLICAÇÕES DIRETAS", " 1.880.0000.0000 – RECURSOS PRÓPRIOS DO CONSÓRCIO".

gov.br
Documento assinado digitalmente
ROQUE SALVAN
Data: 13/04/2026 13:12:45-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

ROQUE SALVAN
Diretor Executivo do CISAMREC
Autoridade Competente

ANEXO I AO TR
Especificações do Serviço de Telemedicina

1. Definições Gerais

1.1. Telemedicina é a modalidade de prestação de serviços de saúde realizada à distância, por meio de tecnologias da informação e comunicação, permitindo a realização de consultas, orientações, diagnósticos, emissão de receitas, atestados, requisição de exames, monitoramento e acompanhamento clínico entre profissionais de saúde e pacientes sem a necessidade de presença física no mesmo local. Essa prática amplia o acesso aos serviços médicos, reduz deslocamentos, otimiza recursos do sistema de saúde e contribui para a continuidade do cuidado, especialmente em regiões com limitações de oferta presencial, devendo sempre observar os princípios éticos, a segurança da informação, o sigilo profissional e a regulamentação vigente aplicável à área da saúde;

1.2. O serviço de telemedicina deverá ser realizado por atendimento remoto por meio de Tecnologias Digitais de Informação e de Comunicação (TDICs) e será destinado ao atendimento remoto em tempo real (síncrono) com profissional e paciente atendido conectados, por meio de plataforma de videochamada, fornecida pela contratada, aos usuários do Sistema Único de Saúde dos Municípios consorciados ao CISAMREC/SC;

1.3. O tempo máximo de espera do usuário em "fila de espera" ou módulo semelhante não deverá ultrapassar 12 (doze) minutos, sendo de responsabilidade da contratada apresentar relatórios da efetividade do tempo médio de atendimento quando solicitado;

1.4. A delimitação do serviço de Telemedicina a ser contratado fica condicionada às atribuições legais dos profissionais de saúde previstas na legislação que disciplina o exercício das respectivas profissões e aos ditames e limites da Lei nº 12.842, de 10 de julho de 2013, resoluções do CFM e demais normativas;

1.5. O atendimento deverá ser efetuado diretamente entre os médicos e os pacientes, por meio de tecnologia da informação e comunicação que garanta a integridade, privacidade, segurança e o sigilo das informações;

1.6. Tendo em vista o levantamento de demanda realizada, o serviço de telemedicina deverá contemplar, IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO, destinado ao atendimento remoto de pronto atendimento digital, incluindo o cadastro dos usuários, informação geral, acolhimento, escuta qualificada (triagem), classificação de risco e teleconsulta médica (Clínico Geral, Médico de Família e Comunidade e Médico Pediatra) em tempo real e em regime de plantão, de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por meio de plataforma de videochamada e tecnologia de mensageria que garanta a estabilidade e conformidade com as políticas das plataformas de comunicação, realizado exclusivamente por equipe médica devidamente registrada no Conselho Regional de Medicina (CRM), para atendimento das demandas dos entes consorciados ao CISAMREC/SC.

1.7. O serviço de atendimento de telemedicina deverá ser realizado por equipe médica devidamente registrada no Conselho Regional de Medicina (CRM);

1.8. A contratada deve garantir atenção aos preceitos éticos de beneficência, não maleficência, sigilo das informações, autonomia e demais normas deontológicas vigentes, bem como:

1.8.1. Observar a livre decisão e o consentimento informado do paciente;

1.8.2. Observar as normas e orientações do Ministério da Saúde sobre notificação compulsória de doenças e outros agravos à saúde;

1.8.3. Garantir a privacidade, confidencialidade, proteção de dados e segurança da informação, e observar o disposto na Lei nº 12.965, de 10 de julho de 2013 (Marco Civil da Internet), na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 ("LGPD"), na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011(LAI), e nos Códigos de Ética profissionais;

1.8.4. Seguir os preceitos éticos de cada profissão no exercício das atividades de saúde intermediadas à distância, observado o mesmo padrão de qualidade assistencial que o adotado para o atendimento presencial;

1.9. Não haverá limites de máximo de realização de consulta;
1.10. Consideraram-se operadores os membros da Administração Pública e da empresa contratada que acessarão o sistema para execução dos trabalhos e fiscalização;
1.11. Consideram-se usuários/pacientes os usuários do SUS, habitantes dos Municípios contratantes, que utilizarão o sistema e os serviços;
1.12. A contratada deverá realizar o atendimento médico para o usuário que já está vinculado à rede de saúde do Município, sendo seu cadastro identificado por meio do login e senha, concomitante com o acesso ao prontuário eletrônico pelo profissional médico;
1.13. A contratada deverá ter Responsável Técnico Médico com registro no CRM;

2. Especificações da plataforma eletrônica (itens da prova de conceito)
2.1. A contratada deverá disponibilizar **PLATAFORMA DIGITAL SAAS** para execução dos serviços, contendo, no mínimo, as seguintes especificações:
Cadastro de operadores e usuários/pacientes
2.1.1. A plataforma deve permitir o cadastro de operadores e usuários/pacientes por meio da própria empresa contratada e da Administração;
2.1.2. A plataforma deve ser acessível ao paciente mediante o preenchimento de *login* e senha;
2.1.3. O sistema deve permitir o acesso dos operadores apenas as atribuições a ele delegadas, em categorias como:
2.1.3.1. Administrador;
2.1.3.2. Visualizador;
2.1.3.3. Editor;
2.1.3.4. Cadastrador;
2.1.4. O Sistema deve permitir que operadores com poderes de Administrador cadastrem novos usuários;
2.1.5. O Sistema deve permitir vincular especialidades e CBO´s aos profissionais;
2.1.6. Cada operador e paciente/usuário deve possuir apenas um cadastro no sistema, vinculando 1 (um) cadastro por CPF e número do prontuário eletrônico, registrado na unidade de saúde de referência;
2.1.7. Antes de iniciar o atendimento, o paciente ou representante legal deverá autorizar o atendimento por telemedicina e a transmissão das suas imagens e dados por meio de “termos de uso” da própria plataforma, devendo ser armazenados registros sobre autorizações;
2.1.8. O sistema deve permitir cadastrar várias unidades de saúde autônomas, que serão utilizadas para cada Município de forma individual, de modo que cada Município terá sua unidade de saúde, distinta e desvinculada das unidades dos demais Municípios;
2.1.8.1. Acaso o Município solicite, deverão ser cadastradas quantas unidades de saúde sejam necessárias para sua operação;
Emissão de relatórios
2.2. O sistema deve emitir, no mínimo, os seguintes relatórios:
2.2.1. Relatório de atendimentos realizados, com possibilidade de seleção do período, devendo constar do relatório: o nome do paciente; data da realização da consulta; tempo de espera na fila de atendimento; tempo de permanência na consulta;
2.2.2. Relatório contendo as consultas abandonadas antes da finalização, devendo constar do relatório: o nome do paciente; data do acesso a plataforma; tempo de espera na fila de atendimento; tempo de permanência na consulta;
Dashboard
2.3. A plataforma deve possuir um ***dashboard***, acessível ao paciente, contendo, no mínimo:
2.3.1. Botão de acesso ao Pronto Atendimento Virtual, em destaque e em cor chamativa;
2.3.2. Prontuário acessível ao paciente, com a:
2.3.3. Relação de consultas realizadas e encerradas antes da finalização, com data e número de protocolo;

2.3.4. Relação de documentos, constando receitas, requisições a atestados emitidos;
2.3.5. Menu de configurações, permitindo:
2.3.5.1. Acesso ao “perfil do usuário” ou “dados do usuário”;
2.3.5.2. Alteração de senha;
2.3.5.3. Acesso aos “termos de uso”;
2.3.6. Ao acessar o Pronto Atendimento Virtual, a plataforma deve permitir ao paciente o envio de documentos em formato pdf (como exames) e demais formatos, que deverão ser acessados pelo médico;
2.3.7. A plataforma deve armazenar e disponibilizar banco de dados atualizados à Administração Pública contratante;

Prontuário Clínico

2.4. O atendimento ao paciente por meio de tecnologia da informação deverá possibilitar o registro em **prontuário clínico** da própria plataforma eletrônica, em observância as regras e padrões de interoperabilidade e informação em saúde estabelecidos pelo Ministério da Saúde, e deverá conter, pelo menos:
2.4.1. Dados do paciente;
2.4.2. Dados clínicos necessários para a boa condução do caso, sendo preenchido em cada contato com o paciente;
2.4.3. Data, hora, tecnologia da informação e comunicação utilizada para o atendimento; e
2.4.4. Nome e número de inscrição no CRM do médico que realizou o atendimento;
2.5. A plataforma deverá disponibilizar instruções e *chat* de texto ou *chatbot* para quaisquer dúvidas sobre o cadastro e primeiro acesso do paciente/usuário.
2.6. O prontuário da plataforma deve ser integrado ao prontuário oficial do Município, de modo que os atendimentos realizados pela plataforma sejam integrados ao prontuário do paciente no Município;

Emissão de Documentos

2.7. Deverão ser emitidos por meio da plataforma eletrônica, no mínimo, os seguintes documentos:
2.7.1. Todas as receitas em formato digital regulamentadas pelo CFM e Anvisa, incluindo receitas amarelas e azuis;
2.7.2. Atestados médicos;
2.7.3. Requisições de exames;
2.8. Os documentos devem ser emitidos com o brasão do Município e a logomarca oficial do CISAMREC;
2.9. A contratada deverá garantir que o sistema é capaz de emitir os registros e documentos em meio eletrônico pelos profissionais de saúde durante atendimentos realizados por telemedicina com observância do disposto no art. 14 da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, e os limites estabelecidos em legislação e atos normativos específicos das categorias profissionais, contendo, ainda, as seguintes especificações mínimas:
2.9.1. Identificação do profissional, incluindo nome e número de inscrição no respectivo conselho profissional;
2.9.2. Identificação e dados do paciente;
2.9.3. Registro de data e hora;
2.9.3.1. No caso de atestado, duração do atestado; e
2.9.3.2. Assinatura eletrônica qualificada do médico emissor.
2.10. Os documentos devem ser emitidos mediante a utilização de assinaturas eletrônicas qualificadas. Quanto à prescrição de receitas o sistema deve garantir a observância dos requisitos previstos na Lei nº 5.991, de 1973, e nos atos da Agência de Vigilância Sanitária (Anvisa), inclusive quanto aos receituários de medicamentos sujeitos a controle especial, conforme art. 35, § 3º, da referida Lei;

Dos Requisitos Técnicos da Plataforma

2.11. A hospedagem e arquitetura da aplicação devem preencher os seguintes requisitos:

2.11.1. Permitir cadastro de operadores com suas respectivas senhas e perfil de direitos de acesso;
2.11.2. O sistema deve permitir ao usuário que possui acesso a mais de uma instituição administrá-las por meio de um único login por CPF, assim herdando suas habilidades atribuídas de acordo com a instituição em que estiver selecionada para uso, assim como:
2.11.2.1. Possuir total integração de informações entre os módulos;
2.11.2.2. Possuir interface dos módulos no formato responsivo, possibilitando a exibição dos módulos do sistema de acordo com o dispositivo utilizado, caso esteja em um *desktop*, *tablet* ou *smartphone*, o *layout* deverá se adequar ao tamanho do monitor ou tela do dispositivo, facilitando e tornando usual a visualização dos dados, e inserção das informações;
2.11.2.3. Possuir integridade referencial dos dados;
2.11.2.4. Permitir auditoria, contendo pelo menos as seguintes informações de atividades dos operadores: data, hora e informações incluídas, alteradas e excluídas, com filtros de módulos para facilitar a localização de informações;
2.11.2.5. Possuir plataforma *Sistema-Web*, sem necessidade de instalação da aplicação *Back End* para funcionamento e utilização dos módulos;
2.11.2.6. Possibilitar o acesso do operador aos módulos por meio de senhas que limitem o acesso individual e particular apenas às funcionalidades cujo operador tenha permissão;
2.11.2.7. Permitir aos operadores com perfil de administração do sistema redefinir a senha de outros operadores;
2.12. Permitir cadastro da REMUME de cada Município para prescrição de medicamentos;
2.12.1. Permitir cadastro de categorias e subcategorias de medicamentos;
2.13. Permitir cadastro de lista de exames autorizados pelo Município;

Integrações

2.14. Integração com sistemas municipais de saúde

O sistema deverá permitir integração em tempo real com bases de dados e sistemas de informação em saúde utilizados pelos Municípios consorciados, por meio de APIs (Application Programming Interface) ou outros mecanismos seguros de interoperabilidade.

A CONTRATADA deverá disponibilizar:

I – endpoints de API necessários para consulta e atualização de dados de pacientes;
II – documentação técnica completa da API (endpoints, parâmetros, autenticação e exemplos de uso);
III – mecanismos de autenticação segura (tokens, chaves de acesso ou equivalentes);
IV – ambiente de homologação para testes de integração.

2.14.1. Segurança e validação das integrações

As APIs disponibilizadas deverão possuir mecanismos de segurança compatíveis com boas práticas de segurança da informação, incluindo, no mínimo:
I – geração e validação de hashes ou tokens de autenticação;
II – criptografia das comunicações via protocolo seguro (HTTPS ou equivalente);
III – controle de acesso e registro de logs de integração;
IV – sincronização segura de dados por meio de identificadores únicos dos pacientes ou códigos internos das instituições integradas.

2.14.2. Integração com plataformas de comunicação digital

O sistema deverá permitir integração com plataformas de mensageria digital utilizadas pelos Municípios consorciados, incluindo soluções de comunicação automatizada (chatbots, aplicativos de mensagens ou sistemas equivalentes).

Para esse fim, a CONTRATADA deverá:
I – disponibilizar API de comunicação para envio e recebimento de mensagens;
II – permitir o envio de documentos e arquivos anexos, incluindo receitas médicas, atestados e outros documentos clínicos em formato digital;
III – suportar formatos de arquivos compatíveis com documentos clínicos, especialmente PDF;
IV – fornecer documentação técnica contendo estrutura de requisições, parâmetros e exemplos de chamadas para envio de mensagens com anexos.

2.14.3. Integração com soluções Botmaker ou equivalentes

Quando utilizado pelos entes consorciados, o sistema deverá permitir integração com plataformas de comunicação digital baseadas em Botmaker ou tecnologia equivalente, possibilitando:
I – envio automatizado de mensagens aos usuários do SUS;
II – envio de documentos clínicos digitais em anexo (ex.: receitas médicas em PDF);
III – comunicação segura entre a plataforma de telemedicina e os canais digitais oficiais dos Municípios.
Para viabilizar a integração, a CONTRATADA deverá disponibilizar:
a) credenciais de acesso à API necessárias à comunicação entre os sistemas;
b) documentação técnica oficial da API utilizada, incluindo endpoints, autenticação e estrutura de payload;
c) especificação dos parâmetros necessários para envio de mensagens e anexos;
d) suporte técnico durante a fase de integração e testes.

2.14.4. Integração com cabines e totens de telemedicina

O sistema deverá permitir integração com cabines e totens de telemedicina eventualmente contratados pelo CISAMREC ou adquiridos pelos entes consorciados, garantindo interoperabilidade para realização de teleconsultas e transmissão segura de dados clínicos.

2.14.5. Sistemas sem integração

Nos casos em que os sistemas utilizados pelos entes consorciados não permitam integração via API, a CONTRATADA deverá disponibilizar mecanismos alternativos de alimentação das informações, podendo incluir:
I – importação de dados via arquivos estruturados;
II – interfaces manuais seguras para inserção de dados;
III – disponibilização de equipe técnica para apoio operacional.

2.14.6. DA INTEROPERABILIDADE E INTEGRAÇÃO VIA API

2.14.6.1. Do Objeto e Escopo Técnico

2.14.6.1.1. A contratada deverá disponibilizar, sem custos adicionais, uma API (*Application Programming Interface*) do tipo *RESTful*, utilizando o protocolo HTTPS, documentada sob o padrão *OpenAPI (Swagger*).

2.14.6.1.2. A solução deve garantir a integração em tempo real para leitura e escrita de dados com plataformas *de chatbot (ex: Botmaker*), sistemas de regulação, prontuários municipais ou outras plataformas de Business *Solution Provider* (BSP).

2.14.6.1.3. O software deve possuir arquitetura Nativa Web e base de dados estruturada obrigatoriamente em padrão SQL (*Structured Query Language*), garantindo a integridade referencial, performance e a possibilidade de consultas estruturadas.

2.14.6.2. Dos Requisitos de Interoperabilidade e Dados

2.14.6.2.1. A API deve atuar como um espelho funcional da base de dados, permitindo acesso à totalidade das tabelas e campos relevantes à operação (ex: agenda, prontuário resumido, estado do paciente, hiperligações de acesso e registos de atendimento).

2.14.6.2.2. Padronização em Saúde: A troca de dados clínicos deve, preferencialmente, observar os padrões internacionais de interoperabilidade HL7 FHIR (*Fast Healthcare Interoperability Resources*), visando a integração com redes de dados de saúde e sistemas oficiais (e-SUS).

2.14.6.2.3. A contratada deverá fornecer o Dicionário de Dados (Data Dictionary) completo e atualizado da solução proposta.

2.14.6.3. Das Funcionalidades e Gatilhos (*Webhooks*)

2.14.6.3.1. Transações Bidirecionais: A API deve permitir a criação de novos agendamentos e a atualização de dados cadastrais diretamente na base da contratada.

2.14.6.3.2. Transferência de Ficheiros: Deve ser viabilizado o compartilhamento de registos audiovisuais, áudios, textos ou imagens de consultas e procedimentos com os sistemas locais em uso.

2.14.6.3.3. Notificações em Tempo Real (*Webhooks*): A plataforma deve ser capaz de disparar notificações automáticas para sistemas externos sempre que houver alteração de estado na base de dados (ex: consulta cancelada, profissional online ou conclusão de atendimento).

2.14.6.4. Da Segurança, Performance e Proteção de Dados

2.14.6.4.1. Autenticação: O acesso à API deve ser controlado por protocolos seguros, obrigatoriamente utilizando *OAuth* 2.0 ou *tokens* JWT (JSON Web Token), com controlo granular de permissões.

2.14.6.4.2. Registos de Auditoria: Em conformidade com a legislação de proteção de dados vigente (LGPD), todas as requisições via API devem ser registadas em log, contendo data, hora, IP de origem e a identificação da operação realizada.
2.14.6.4.3. Estabilidade (*Rate Limiting*): A contratada poderá implementar mecanismos de limitação de taxa para garantir a estabilidade do serviço, desde que estes limites sejam compatíveis com a procura volumétrica do consórcio.
2.14.6.4.4. Ambiente de Testes: Deve ser disponibilizado um ambiente de homologação (*Sandbox*) para validação das integrações antes da entrada em produção.
2.14.6.5. Das Vedações e Sanções
2.14.6.5.1. É expressamente vedado à contratada impor limitações técnicas, tarifárias ou proprietárias que dificultem a comunicação bidirecional entre a sua base de dados e os sistemas autorizados pela Administração.
2.14.6.5.2. A ausência de documentação técnica ou a indisponibilidade de *endpoints* para campos existentes na base de dados será considerada descumprimento contratual, sujeitando a empresa às sanções previstas no Edital.
Módulo Teleatendimento
2.15. O sistema deve permitir o acesso imediato, no tempo máximo permitido neste TR, sem prévio agendamento;
2.16. O sistema deve permitir o auto agendamento de consultas pelo paciente, situação em que o paciente agendará previamente sua consulta;
2.17. O sistema deve realizar a notificação de cancelamento de consultas, caso ocorram; O sistema deve permitir que o paciente escolha o médico para o agendamento de consulta;
2.18. O sistema deve permitir o retorno de consulta para o paciente quando necessário;
3. Forma de prestação dos serviços médicos
3.1. A equipe médica da contratada deverá:
3.1.1. Acolher e analisar as queixas clínicas do usuário, e orientar quanto aos procedimentos de autocuidado na própria residência, quando viável;
3.1.2. Prescrever medicamentos, atestados e requisições de exames de acordo com o protocolo de cada Município;
3.1.3. Realizar o encaminhamento para consulta médica presencial na Unidade Básica de referência ou serviço de pronto atendimento do Município quando julgar necessário e sempre que o paciente apresentar sintomas graves ou risco de morte;
3.1.4. Na hipótese de observar-se risco de morte, o médico da contratada deverá acionar o serviço de remoção do Município, por meio dos canais adequados, e/ou orientar e auxiliar o paciente no contato com o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192, dando as orientações e suporte necessárias para a manutenção da vida do usuário, garantindo a continuidade do tratamento na unidade de maior complexidade e ou domicílio, por meio de um sistema de acompanhamento e referência e contra referência;
3.1.5. Registrar as informações sobre o atendimento, incluindo as triagens, desfechos clínicos e possíveis regulações, em sistema de prontuário eletrônico da plataforma, o qual deve ser integrado com o sistema do Município;
3.1.6. Prestar assistência médica por meio de videochamada para todos os ciclos de vida incluindo áreas prioritárias de intervenção da Atenção Primária, alinhando a atuação clínica à prática da saúde coletiva, estimulando a participação do usuário em grupos e/ou ações para patologias específicas, tais como hipertensos, diabéticos, saúde mental, etc;
3.1.7. Encaminhar para atendimento presencial na unidade de saúde de referência o usuário elegível aos indicadores do Previne Brasil, ou os indicadores que vierem a fazer parte das portarias do Ministério da Saúde;
3.1.8. Realizar teleconsultas quando solicitadas pela equipe da unidade de saúde, nos serviços de saúde do Município ou no domicílio do usuário;
3.1.9. Emitir atestado, prescrição médica e requisição de exames de acordo com a legislação pertinente, atendendo aos requisitos legais, e enviar por meio digital ao usuário;

3.1.10. Renovar receita(s) de medicação de uso contínuo, conforme a necessidade de cada Município, devendo realizar o registro no prontuário do paciente;
3.1.11. Realizar notificação de agravos e ou doenças de notificação compulsória, regular especialidades médicas e exames de diagnóstico e/ou complementares;
3.1.12. Seguir o previsto na Política Nacional de Atenção Primária (PNAB) vigente e outras legislações regulamentadoras do SUS;
3.1.13. Executar outras tarefas afins de acordo com o que é possível ser feito de forma segura por meio da plataforma virtual;
3.1.14. Prescrever medicamentos de acordo com a padronização da REMUME de cada Município;
3.1.15. Solicitar exames de acordo com os protocolos vigentes de cada Município;
3.1.16. Emitir atestados de acordo com os protocolos vigentes de cada Município;
Implantação
3.2. A contratada deverá realizar o cadastro dos habitantes do Município em sua plataforma eletrônica, a fim de viabilizar a utilização do serviço pelos pacientes na forma prevista neste TR;
3.2.1. Para viabilizar a implantação, o Município disponibilizará lista de habitantes;
3.2.2. Após a disponibilização da lista de habitantes, a contratada terá o prazo de 7 (sete) dias corridos, para realizar o cadastro dos usuários na plataforma;
3.3. O prazo limite para funcionamento integral dos serviços é o dia 10/04/2026, não podendo haver prorrogação;
3.4. A implantação deverá contemplar, no mínimo, as seguintes bases e estruturas:
3.4.1. Cadastro de operadores, usuários/pacientes (com dados pessoais, cartão SUS, endereço, etc.);
3.4.2. Integração com o sistema de saúde dos Municípios: a integração mencionada neste item deverá ocorrer sem quaisquer custos adicionais ao CONTRATANTE ou ao ente consorciado, sendo considerada parte integrante das obrigações técnicas da solução ofertada, **estando todos os custos necessários à sua implementação, manutenção e operação devidamente contemplados no valor proposto per capita por habitante apresentado pela licitante**, não sendo admitida, em nenhuma hipótese, a cobrança de valores adicionais a este título durante a vigência da contratação.
3.4.3. Cadastro dos profissionais médicos no e-SUS, acaso necessário;
3.4.4. A contratada deverá arcar com os custos inerentes à implantação;
Regras para entrega da base de dados ao final do contrato e facilitação da migração para novo sistema
Titularidade e Propriedade dos Dados
4.1. Toda a base de dados gerada, alimentada ou gerida durante a vigência do contrato pertence exclusivamente ao Município, sendo considerada patrimônio público;
4.2. A empresa contratada não detém qualquer titularidade, posse ou direito de retenção sobre os dados;
Entrega da base de dados
4.3. Ao término do contrato, por qualquer motivo (rescisão, encerramento, não renovação), a empresa contratada deverá, obrigatoriamente e sem custos adicionais, entregar ao Município:
4.3.1. Base de dados completa. Toda a base de dados utilizada pelo sistema, acessível, em sua forma íntegra e atualizada até a data do encerramento, contemplando:
4.3.1.1. Cadastros (pacientes, profissionais, unidades, insumos, etc.);
4.3.1.2. Prontuários eletrônicos por paciente;
4.3.1.3. Históricos de atendimento, agendamentos, prescrições e classificações;
4.3.1.4. *Logs* de acesso, registros de atividades e trilhas de auditoria.
Formato de entrega
4.4. Os dados devem ser entregues em formato aberto, interoperável e acessível, preferencialmente:
4.4.1. CSV, JSON, XML ou SQL (*dump* completo);
4.4.2. Estruturados em pastas ou arquivos nomeados e organizados por módulo/tema;
4.4.3. Acompanhados de dicionário de dados com a descrição de cada campo e tipo de dado.

Documentação Técnica

4.5. A contratada deverá fornecer:

4.5.1. Modelo de dados do banco (entidades, relacionamentos e chaves);

4.5.2. Mapeamento das tabelas e campos com suas finalidades;

4.5.3. Relatório explicativo do processo de extração e estrutura da base entregue.

Continuidade operacional e suporte à migração

4.6. A contratada deverá, obrigatoriamente, sem ônus, prestar suporte técnico à migração para um novo sistema, por até 60 dias após o encerramento do contrato, abrangendo:

4.6.1. Disponibilização de ambiente técnico de extração dos dados (caso necessário);

4.6.2. Apoio às equipes da Administração municipal ou da nova empresa contratada;

4.6.3. Esclarecimento de dúvidas técnicas sobre a estrutura e formato da base;

4.6.4. Entrega de *scripts* ou rotinas de exportação utilizados (se aplicável);

4.6.5. Garantia de que os dados exportados possam ser importados com sucesso em outro sistema, mesmo que de fornecedor distinto;

Responsabilidade pela integridade e legibilidade dos dados

4.7. A empresa contratada é responsável por garantir a integridade, legibilidade, completude e autenticidade dos dados entregues;

4.8. Em caso de inconsistências, dados ausentes ou ilegíveis, a contratada será intimada a reapresentar a base de dados corrigida, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis;

4.9. A entrega incompleta ou ineficaz dos dados poderá ensejar aplicação de penalidades contratuais e retenção de pagamentos, sem prejuízo de eventuais responsabilidades civis;

Garantia de Backup

4.10. A empresa deverá manter uma cópia de segurança (*backup*) da base de dados por até 90 dias após o encerramento do contrato, devendo destruí-la após esse prazo, com a devida comprovação e declaração formal;

4.10.1. Essa cópia só poderá ser acessada mediante autorização formal da Administração;

Disposições de Segurança e LGPD

4.11. Toda a entrega de dados deverá observar os princípios e regras da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018);

4.12. Os dados devem ser transportados em meio seguro e criptografado, com assinatura de termo de confidencialidade pelos envolvidos no processo;

Obrigação Específica

4.13. Ao final do contrato, a contratada compromete-se a entregar toda a base de dados ao Município, de forma estruturada, legível e documentada, bem como a prestar suporte técnico à migração dos dados para outro sistema, sendo vedada qualquer retenção, ocultação ou obstrução ao pleno acesso da Administração Pública aos seus próprios dados.

Teste de conformidade (prova de conceito)

4.14. Declarada vencedora, o CISAMREC convocará a empresa detentora do menor lance a realizar um teste de conformidade (prova de conceito) para fins de comprovar o atendimento das condições exigidas no Termo de Referência;

4.15. A vencedora terá o prazo de 01 (um) dia útil para realizar apresentação do sistema, após a convocação, a fim de que seja identificado o atendimento de, ao menos, **90% (NOVENTA POR CENTO) DAS FUNCIONALIDADES** presentes no software[2];

[2] Justificativa para exigência de cumprimento mínimo de 90% dos requisitos na Prova de Conceito: A Prova de Conceito tem por finalidade demonstrar, de forma prática e objetiva, que a solução ofertada pela licitante atende às necessidades operacionais da Administração. No presente caso, optou-se por estabelecer como critério de aprovação o cumprimento mínimo de 90% dos requisitos exigidos, considerando a natureza dos requisitos definidos no Termo de Referência. Ressalta-se que os requisitos previstos são funcionais, objetivos e de fácil verificação, consistindo, em sua maioria, em funcionalidades básicas e rotinas operacionais normalmente presentes em soluções tecnológicas disponíveis no mercado. Não se trata, portanto, de uma prova de conceito composta por requisitos altamente complexos, parametrizações avançadas ou integrações tecnológicas sofisticadas que possam demandar elevado grau de customização

4.15.1. A convocação para a apresentação do sistema e participação na prova de conceito ocorrerão por meio do *chat* da plataforma utilizada no pregão;
4.16. A avaliação deverá seguir critérios objetivos de demonstração das funcionalidades, sendo considerados os seguintes parâmetros: existente e não existente;
4.17. A apresentação do software e participação na prova de conceito poderá ser realizada de forma remota;
4.18. Ao final do Teste de Conformidade deverá ser gerado um relatório, contendo as observações realizadas pela Comissão Avaliadora a ser designada;
4.19. Deverá ser registrado no relatório o percentual atingido pela vencedora, bem como a indicação de aprovação ou reprovação do software;
4.20. Em caso de aprovação, os requisitos não demonstrados durante o teste de conformidade deverão estar em pleno funcionamento em até 30 (trinta) dias após a divulgação do resultado de aprovação, sob pena de desclassificação;

Suporte técnico

A contratada deverá disponibilizar serviços de suporte e manutenção mensal, sem ônus.
4.21. A contratada deverá disponibilizar treinamento aos servidores que utilizarão o software.
4.22. Deverão ser disponibilizados múltiplos canais de atendimento (e-mail, telefone, chat e serviço mensageiro no próprio software).
4.23. A manutenção e suporte deverão atender respeitando: 1) Máximo de 30 minutos de espera para o primeiro atendimento; 2) Máximo de 08 horas de espera para retorno sobre chamados; 3) Máximo de 24 horas de espera para solução definitiva do problema.

Treinamento

5.1. O treinamento deverá abordar a apresentação geral da plataforma e os aspectos operacionais do software disponibilizado;
5.2. Deverá ser encaminhado material de acompanhamento, podendo o treinamento ser realizado de forma presencial, remota ou em formato de videoaula;
5.3. Na hipótese de treinamento por videoaula, a ferramenta deverá possuir controle individualizado de progresso do treinamento dos usuários;
5.4. O treinamento será realizado em ambiente de homologação ao final do período de implantação;
5.5. Ao final do treinamento deverá ser aplicada avaliação para verificar a retenção de conhecimento do usuário;

Obrigação de busca ativa de pacientes e divulgação do serviço

Divulgação e estímulo à utilização do serviço
6.1. A contratada deverá colaborar com o Município e com o CISAMREC na divulgação do serviço de telemedicina à população usuária do SUS, com o objetivo de estimular a adesão ao atendimento remoto e ampliar o acesso aos serviços de saúde.
6.2. A divulgação poderá compreender, entre outras ações:
I – apoio na elaboração de material explicativo sobre o funcionamento do serviço;

---

ou desenvolvimento específico. Dessa forma, a exigência de atendimento mínimo de 90% dos requisitos mostra-se razoável, proporcional e compatível com o nível de complexidade das funcionalidades avaliadas, garantindo que a solução apresentada seja plenamente capaz de atender às demandas essenciais da Administração, ao mesmo tempo em que evita a aprovação de sistemas que apresentem deficiências relevantes. Além disso, considerando a simplicidade e a natureza operacional dos requisitos estabelecidos, espera-se que soluções efetivamente maduras e consolidadas no mercado consigam atender integralmente ou quase integralmente às funcionalidades exigidas, motivo pelo qual a fixação do patamar mínimo de 90% se mostra adequada para assegurar a qualidade da contratação. Assim, o critério adotado busca preservar a eficiência da contratação, assegurar a compatibilidade da solução com as necessidades administrativas e garantir que apenas sistemas efetivamente aptos sejam considerados aprovados na etapa de Prova de Conceito.

II – disponibilização de scripts de orientação para os servidores das unidades de saúde;
III – orientação aos usuários durante contatos telefônicos ou atendimentos realizados pela plataforma;
IV – disponibilização de material digital de orientação ao usuário, contendo instruções de acesso ao sistema, cadastro e utilização da teleconsulta;
V – esclarecimento de dúvidas dos usuários quanto ao funcionamento do atendimento remoto.
Parágrafo único. As ações de divulgação deverão respeitar as diretrizes institucionais do Município contratante e do CISAMREC, não implicando em promoção comercial da contratada, mas sim em orientação educativa sobre o acesso ao serviço público de telemedicina.

7. Obrigações da Contratada na Execução da busca ativa de pacientes
Vinculação a efetividade do serviço à adesão da população, quando o índice de utilização for baixo, a contratada deve iniciar busca ativa estruturada, com divulgação institucional inicial e campanha contínua de adesão.
7.1. Com a finalidade de assegurar a efetiva utilização do sistema de telemedicina e garantir o pleno acesso da população ao serviço contratado, fica estabelecida a obrigação de realização de busca ativa de pacientes pela contratada sempre que o número de atendimentos realizados em determinado Município, no período de apuração mensal, for inferior a 1% (um por cento) da população estimada;
7.2. A verificação do percentual mínimo de utilização será realizada com base nos relatórios emitidos pela plataforma, considerando o total de atendimentos concluídos no período e a população do Município contratante;
7.3. Constatado o índice inferior ao estabelecido, a contratada deverá iniciar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, procedimento estruturado de busca ativa, com o objetivo de estimular o acesso da população ao serviço de telemedicina;
7.4. A busca ativa será realizada com base em lista nominal de pacientes previamente indicada pelo Município, podendo contemplar grupos prioritários, usuários com baixa adesão, pacientes crônicos, usuários elegíveis a indicadores da Atenção Primária ou quaisquer outros critérios definidos pela Administração Municipal;
7.5. A busca ativa deverá ser realizada por contato telefônico, por meio de atendentes vinculados à empresa contratada, devidamente treinados e identificados, observando-se as normas de proteção de dados pessoais, sigilo das informações e boas práticas de comunicação com usuários do SUS;
7.6. Durante o contato telefônico, o atendente deverá:
7.6.1. Informar a existência do sistema municipal de telemedicina;
7.6.2. Explicar de forma clara e objetiva a forma de acesso à plataforma;
7.6.3. Orientar quanto ao cadastro, login e senha, quando necessário;
7.6.4. Esclarecer dúvidas básicas sobre o funcionamento do atendimento remoto;
7.6.5. Registrar em sistema próprio o resultado da tentativa de contato.
7.7. A contratada deverá apresentar relatório detalhado da busca ativa realizada, contendo, no mínimo:
7.7.1. Número de pacientes constantes da lista;
7.7.2. Número de tentativas de contato realizadas;
7.7.3. Contatos efetivamente estabelecidos;
7.7.4. Manifestações de interesse;
7.7.5. Eventuais dificuldades identificadas;
7.8. A obrigação de busca ativa e divulgação prevista neste capítulo não substitui as demais obrigações contratuais relativas à implantação, divulgação institucional e funcionamento regular do sistema, constituindo mecanismo complementar destinado a assegurar a efetividade do serviço público contratado.

ANEXO II AO TR

ITENS DA PROVA DE CONCEITO

Deverá ser preenchido "S" para sim e "N" para não:

1 - Especificações da plataforma eletrônica (itens da prova de conceito)

[ ] A contratada deverá disponibilizar **PLATAFORMA DIGITAL SAAS** para execução dos serviços, contendo, no mínimo, as seguintes especificações:

Cadastro de operadores e usuários/pacientes

[ ] A plataforma deve permitir o cadastro de operadores e usuários/pacientes por meio da própria empresa contratada e da Administração;

[ ] A plataforma deve ser acessível ao paciente mediante o preenchimento de *login* e senha;

[ ] O sistema deve permitir o acesso dos operadores apenas as atribuições a ele delegadas, em categorias como:

Administrador; Visualizador;
Editor; Cadastrador;
[ ] O Sistema deve permitir que operadores com poderes de Administrador cadastrem novos usuários;

[ ] O Sistema deve permitir vincular especialidades e CBO´s aos profissionais;

[ ] Cada operador e paciente/usuário deve possuir apenas um cadastro no sistema, vinculando 1 (um) cadastro por CPF e número do prontuário eletrônico, registrado na unidade de saúde de referência;

[ ] Antes de iniciar o atendimento, o paciente ou representante legal deverá autorizar o atendimento por telemedicina e a transmissão das suas imagens e dados por meio de "termos de uso" da própria plataforma, devendo ser armazenados registros sobre autorizações;

[ ] O sistema deve permitir cadastrar várias unidades de saúde autônomas, que serão utilizadas para cada Município de forma individual, de modo que cada Município terá sua unidade de saúde, distinta e desvinculada das unidades dos demais Municípios;

[ ] Acaso o Município solicite, deverão ser cadastradas quantas unidades de saúde sejam necessárias para sua operação;

2 - Emissão de relatórios

O sistema deve emitir, no mínimo, os seguintes relatórios:

[ ] Relatório de atendimentos realizados, com possibilidade de seleção do período, devendo constar do relatório: o nome do paciente; data da realização da consulta; tempo de espera na fila de atendimento; tempo de permanência na consulta;

[ ] Relatório contendo as consultas abandonadas antes da finalização, devendo constar do relatório: o nome do paciente; data do acesso a plataforma; tempo de espera na fila de atendimento; tempo de permanência na consulta;

3 - Dashboard

A plataforma deve possuir um ***dashboard***, acessível ao paciente, contendo, no mínimo: [ ] Botão de acesso ao Pronto Atendimento Virtual, em destaque e em cor chamativa; [ ] Prontuário acessível ao paciente, com a:

[ ] Relação de consultas realizadas e encerradas antes da finalização, com data e número de protocolo;

[ ] Relação de documentos, constando receitas, requisições a atestados emitidos; Menu de configurações, permitindo:
[ ] Acesso ao “perfil do usuário” ou “dados do usuário”;

[ ] Alteração de senha;

[ ] Acesso aos “termos de uso”;

[ ] Ao acessar o Pronto Atendimento Virtual, a plataforma deve permitir ao paciente o envio de documentos em formato pdf (como exames) e demais formatos, que deverão ser acessados pelo médico;

[ ] A plataforma deve armazenar e disponibilizar banco de dados atualizados à Administração Pública contratante;

4 - Prontuário Clínico

[ ] O atendimento ao paciente por meio de tecnologia da informação deverá possibilitar o registro em **prontuário clínico** da própria plataforma eletrônica, em observância as regras e padrões de interoperabilidade e informação em saúde estabelecidos pelo Ministério da Saúde, e deverá conter, pelo menos:

[ ] Dados do paciente;

[ ] Dados clínicos necessários para a boa condução do caso, sendo preenchido em cada contato com o paciente;

[ ] Data, hora, tecnologia da informação e comunicação utilizada para o atendimento; e [ ] Nome e número de inscrição no CRM do médico que realizou o atendimento;
[ ] A plataforma deverá disponibilizar instruções e *chat* de texto ou *chatbot* para quaisquer dúvidas sobre o cadastro e primeiro acesso do paciente/usuário.

[ ] O prontuário da plataforma deve ser integrado ao prontuário oficial do Município, de modo que os atendimentos realizados pela plataforma sejam integrados ao prontuário do paciente no Município;

5 - Emissão de Documentos

Deverão ser emitidos por meio da plataforma eletrônica, no mínimo, os seguintes documentos:

[ ] Todas as receitas em formato digital regulamentadas pelo CFM e Anvisa, incluindo receitas amarelas e azuis;

[ ] Atestados médicos;

[ ] Requisições de exames;

[ ] Os documentos devem ser emitidos com o brasão do Município Município e a logomarca oficial do CISAMREC;

[ ] A contratada deverá garantir que o sistema é capaz de emitir os registros e documentos em meio eletrônico pelos profissionais de saúde durante atendimentos realizados por telemedicina com observância do disposto no art. 14 da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, e os limites estabelecidos em legislação e atos normativos específicos das categorias profissionais, contendo, ainda, as seguintes especificações mínimas:

[ ] Identificação do profissional, incluindo nome e número de inscrição no respectivo conselho profissional;

[ ] Identificação e dados do paciente; [ ]
Registro de data e hora;
[ ] No caso de atestado, duração do atestado; e

[ ] Assinatura eletrônica qualificada do médico emissor.

[ ] Os documentos devem ser emitidos mediante a utilização de assinaturas eletrônicas qualificadas. Quanto à prescrição de receitas o sistema deve garantir a observância dos requisitos previstos na Lei nº 5.991, de 1973, e nos atos da Agência de Vigilância Sanitária (Anvisa), inclusive quanto aos receituários de medicamentos sujeitos a controle especial, conforme art. 35, § 3º, da referida Lei;

6- Dos Requisitos Técnicos da Plataforma

6.1. A hospedagem e arquitetura da aplicação devem preencher os seguintes requisitos:

[ ] Permitir cadastro de operadores com suas respectivas senhas e perfil de direitos de acesso;

[ ] O sistema deve permitir ao usuário que possui acesso a mais de uma instituição administrá-las por meio de um único login por CPF, assim herdando suas habilidades atribuídas de acordo com a instituição em que estiver selecionada para uso, assim como:

[ ] Possuir total integração de informações entre os módulos;

[ ] Possuir interface dos módulos no formato responsivo, possibilitando a exibição dos módulos do sistema de acordo com o dispositivo utilizado, caso esteja em um *desktop*, *tablet* ou *smartphone*, o *layout* deverá se adequar ao tamanho do monitor ou tela do dispositivo, facilitando e tornando usual a visualização dos dados, e inserção das informações;

[ ] Possuir integridade referencial dos dados;

[ ] Permitir auditoria, contendo pelo menos as seguintes informações de atividades dos operadores: data, hora e informações incluídas, alteradas e excluídas, com filtros de módulos para facilitar a localização de informações;

[ ] Possuir plataforma *Sistema-Web*, sem necessidade de instalação da aplicação *Back End* para funcionamento e utilização dos módulos;

[ ] Possibilitar o acesso do operador aos módulos por meio de senhas que limitem o acesso individual e particular apenas às funcionalidades cujo operador tenha permissão;

[ ] Permitir aos operadores com perfil de administração do sistema redefinir a senha de outros operadores;

[ ] Permitir cadastro da REMUME de cada Município para prescrição de medicamentos; [ ] Permitir cadastro de categorias e subcategorias de medicamentos;
[ ] Permitir cadastro de lista de exames autorizados pelo Município;

7 - Integrações

[ ] O sistema deve permitir a integração em tempo real com base de dados dos sistemas de saúde utilizados pelos Municípios via API, necessitando da disponibilização dos algoritmos de API para conexão e consulta das informações dos pacientes;

[ ] As APIs devem conter regras de validação de gerações de *hashs* em tempo integral para fins de segurança e comunicação e sincronização com o paciente/usuário por meio de códigos internos do sistema da instituição;

[ ] Para o e-SUS e outros sistemas que não permitam integração, a contratada deverá disponibilizar mão de obra para envio das informações;

[ ] O sistema deve integrar com as cabines e totens de telemedicina a serem contratados pelo CISAMREC/SC;

8 - Módulo Telemedicina

[ ] O sistema deve permitir o acesso imediato, no tempo máximo permitido neste TR, sem prévio agendamento;

[ ] O sistema deve permitir o auto agendamento de consultas pelo paciente, situação em que o paciente agendará previamente sua consulta;

[ ] O sistema deve realizar a notificação de cancelamento de consultas, caso ocorram;

[ ] O sistema deve permitir que o paciente escolha o médico para o agendamento de consulta;

[ ] O sistema deve permitir o retorno de consulta para o paciente quando necessário.