



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

EDITAL Nº 020/2020 - PREGÃO ELETRÔNICO. Objeto: Constitui objeto da presente licitação a prestação de serviços de operacionalização do serviço de atendimento pré-clínico, para atendimento remoto em saúde à população residente em Canoas e usuária de seu sistema público, via telefone, chat de texto e videochamada, incluindo: serviço de triagem, aconselhamento e encaminhamento, baseado em algoritmos; serviço de aconselhamento sobre autocuidados, baseado em protocolos; e serviço de informação geral em saúde, baseados em protocolos, conforme especificações. Inclui também emissão de relatórios de atendimento do serviço para a gestão do município, atualização dos protocolos e algoritmos quando necessário conforme descrito neste termo de referência. Propostas: até às 09 h do dia 14/02/2020. Abertura: 09 h 01 min. do dia 14/02/2020. Disputa: 09 h 10 min. do dia 14/02/2020. Edital: site [www.pregaobanrisul.com.br](http://www.pregaobanrisul.com.br); [www.pregaoonlinebanrisul.com.br](http://www.pregaoonlinebanrisul.com.br) ou [www.canoas.rs.gov.br](http://www.canoas.rs.gov.br).

Delmar Antônio Kunrath  
Secretário Municipal das Licitações



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

EDITAL Nº 020/2019 - PREGÃO ELETRÔNICO

1. PREÂMBULO

1.1. O MUNICÍPIO DE CANOAS (RS), por intermédio da Secretaria Municipal das Licitações (SML), Diretoria de Compras e Formação de Preços (DCFP), torna pública a licitação acima identificada, que tem como objeto a prestação de serviços de operacionalização do serviço de atendimento pré-clínico, para atendimento remoto em saúde à população residente em Canoas e usuária de seu sistema público, via telefone, chat de texto e videochamada, incluindo: serviço de triagem, aconselhamento e encaminhamento, baseado em algoritmos; serviço de aconselhamento sobre autocuidados, baseado em protocolos; e serviço de informação geral em saúde, baseados em protocolos, conforme especificações. Inclui também emissão de relatórios de atendimento do serviço para a gestão do município, atualização dos protocolos e algoritmos quando necessário conforme descrito neste termo de referência – termo de referência e que se processará na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, com o critério de julgamento do tipo MENOR PREÇO DO LOTE, nos termos deste edital e de seus anexos, e em conformidade com as disposições da Lei 10.520/2002, do Decreto Municipal 829/2009 e, Decreto Federal nº. 10.024/2019, art. 23 e 24, subsidiariamente, da Lei nº. 8.666/93.

1.2. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da *internet*, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases, através da utilização do aplicativo "Licitações", do Portal Eletrônico do Banco do Estado do Rio Grande do Sul S/A., sendo os trabalhos conduzidos pelo(a) pregoeiro(a), com o suporte de sua equipe de apoio, os quais, juntamente, com a autoridade competente, formam o conjunto de operadores do sistema do pregão eletrônico.

1.3. REALIZAÇÃO: O acesso ao pregão eletrônico está disponível nos *sites* da Prefeitura Municipal de Canoas: [www.canoas.rs.gov.br](http://www.canoas.rs.gov.br), link licitações e do Banrisul: [www.pregaobanrisul.com.br](http://www.pregaobanrisul.com.br) ou [www.pregaoonlinebanrisul.com.br](http://www.pregaoonlinebanrisul.com.br), opção Acesso Identificado.

1.4. RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS FINANCEIRAS: até às 09 h. do dia 14/02/2020.

1.5. ABERTURA DAS PROPOSTAS FINANCEIRAS: às 09 h:01 min. do dia 14/02/2020.

1.6. INÍCIO DA SESSÃO E DISPUTA DE PREÇOS: às 09 h:10 min. do dia 14/02/2020.

1.7. TEMPO DE DISPUTA: a critério do(a) pregoeiro(a) (por lote), acrescido do tempo aleatório, determinado pelo sistema.

1.8. REFERÊNCIA DE TEMPO: para todas as referências de tempo será considerado o horário oficial de Brasília - DF.

1.8.1. A(s) licitante(s) deverá(ão) observar a data e os horários limites previstos para a abertura das propostas, atentando também para a data e o horário para início da disputa.

1.9. Impugnações ao edital, caso interpostas, deverão ser dirigidas ao(à) pregoeiro(a) até três dias úteis anteriores à data fixada para a abertura das propostas financeiras, e com base § 1º, art 24, Decreto Federal nº. 10.024/2019, exclusivamente por meio eletrônico, pelo e-mail: [pregaoeletronico@canoas.rs.gov.br](mailto:pregaoeletronico@canoas.rs.gov.br).

1.10. Pedidos de esclarecimento devem ser dirigidos ao(a) pregoeiro(a) até três dias úteis anteriores à data fixada para a abertura das propostas financeiras, exclusivamente por meio eletrônico, através do e-mail: [pregaoeletronico@canoas.rs.gov.br](mailto:pregaoeletronico@canoas.rs.gov.br). Não serão aceitos se remetidos via fax ou correio.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

1.11. Expediente externo: De segunda-feira à sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados. Eventuais alterações de horário do expediente externo serão publicadas no Diário Oficial do Município de Canoas (DOMC), e Mural Oficial sito rua Frei Orlando, 199, térreo, Centro - Canoas/RS, cabendo às licitantes realizar o acompanhamento

1.12. Integram o presente Edital os seguintes anexos:

Anexo I – Termo de referência;

Anexo II – Proposta financeira;

Anexo III – Modelo de declaração de que não está incurso nos impedimentos do § 4º do art. 3º da Lei Complementar 123/2006;

Anexo IV – Modelo de declaração de cumprimento dos requisitos de habilitação, de que não está temporariamente suspensa de participar em licitação e impedida de contratar com a administração, de que não foi declarada inidônea para licitar ou contratar com a administração pública e de cumprimento ao disposto no art. 27, inc. V da Lei 8.666/1993;

Anexo V – Formulário de dados da empresa;

Anexo VI – Minuta de contrato.

## 2. DA PARTICIPAÇÃO

2.1. Poderão participar da licitação todos os interessados que comprovem o atendimento dos requisitos estabelecidos neste edital e em seus anexos e que estejam cadastrados/credenciados junto à Central de Compras do Estado do Rio Grande do Sul – CECOM através do site [www.pregaobanrisul.com.br](http://www.pregaobanrisul.com.br) ou [www.cecom.rs.gov.br](http://www.cecom.rs.gov.br).

2.2. Não poderão participar da presente licitação os interessados temporariamente suspensos de participar em licitação e impedidos de contratar com a Administração, bem como declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública, nas suas esferas federal, estadual ou municipal, nos termos do art. 87, incisos III e IV, da Lei nº 8.666/1993, respectivamente.

2.3. Poderão habilitar-se as instituições de ensino que comprovem em seu contrato social a principal atividade educacional o regular funcionamento e regularidade fiscal e trabalhista.

2.4. Não será permitida a participação de empresas reunidas sob a forma de consórcio.

### 2.5. DA PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS (ME) E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE (EPP).

2.5.1. A ME e/ou EPP que pretenda sua inclusão no regime diferenciado concedido pela Lei Complementar nº 123/2006 deverá, no ato de envio de sua proposta, em campo próprio do sistema eletrônico, declarar que atende os requisitos do artigo 3º, da Lei Complementar nº 123/2006.

2.5.1.1. Caso não utilizada a faculdade prevista no subitem 2.5.1., será considerado que a licitante optou por renunciar aos benefícios previstos na Lei Complementar nº 123/2006.

2.5.2. Nos termos dos art. 42 e 43 da Lei Complementar nº 123/2006, as MEs e EPPs deverão apresentar toda a documentação exigida no item 6, do Edital, mesmo que esta apresente alguma restrição com relação à regularidade fiscal.

2.5.2.1. Havendo alguma restrição com relação à regularidade fiscal será assegurado às MEs e EPPs o prazo de cinco dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a licitante for declarada a vencedora da licitação, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

- débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.
- 2.5.3. A não-regularização da documentação no prazo previsto acima implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81, da Lei 8.666/1993, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para contratação, ou revogar a licitação.
- 2.5.4. Será assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as MEs e EPPs, entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas MEs e EPPs sejam iguais ou até 5% superiores ao melhor preço e desde que o melhor preço não seja de uma ME ou EPP.
- 2.5.5. Ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma.
- 2.5.5.1. A ME ou EPP mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de cinco minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.
- 2.5.6. A ME ou EPP mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora da licitação, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado.
- 2.5.7. Não ocorrendo a contratação da ME ou EPP, na forma do subitem 2.5.5., serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 2.5.3., na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.
- 2.5.7.1. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas MEs e EPPs que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem 2.5.4., será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor proposta.
- 2.5.8. Na hipótese da não-contratação nos termos previstos acima, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora da licitação, após verificação da documentação de habilitação.
- 2.5.9. A ME ou EPP que usufruir dos benefícios de que trata a Lei Complementar 123/2006 deverá apresentar, na forma da Lei, juntamente com os documentos de habilitação, declaração formal, conforme Anexo III, de que não está incurso em nenhum dos impedimentos do § 4º, do artigo 3º, da Lei Complementar 123/2006, assinada por representante legal da licitante ou por procurador/credenciado, munido de procuração hábil, nos termos da Lei, ou de carta de credenciamento.
- 3. DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO**
- 3.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do pregão eletrônico deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis) junto ao provedor do sistema através do site [www.pregaobanrisul.com.br](http://www.pregaobanrisul.com.br) necessitando estar credenciadas junto à Sessão de Cadastro da Central de Compras/RS - CECOM, podendo também ser acessada através do site [www.cecom.rs.gov.br](http://www.cecom.rs.gov.br).
- 3.2. O credenciamento da licitante e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.
- 3.3. A chave de identificação e a senha recebida junto a CECOM poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou outro fato impeditivo de participação de licitação em órgãos públicos.
- 3.4. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao BANRISUL S/A. (provedor do sistema) ou ao Município de Canoas responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

#### 4. DA PROPOSTA FINANCEIRA

4.1. A proposta financeira deverá ser elaborada e enviada, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, em campo próprio do sistema, o qual deverá conter as seguintes informações.

4.1.1. Especificações do objeto de forma clara, descrevendo detalhadamente as características técnicas do objeto proposto e outros elementos que identifiquem suas configurações (conforme anexo I), ou declaração de pleno atendimento as especificações contidas no edital.

4.1.1.2. A escolha do material a ser utilizado para a comprovação das especificações técnicas do objeto proposto, quando solicitado, fica a critério da licitante, ressaltando-se que será desclassificado aquele que, seja qual for o motivo, venha a apresentar a documentação incompleta ou deixe de comprovar qualquer característica do objeto proposto ou não atenda a todas as exigências constantes no edital.

4.1.2. Prazo de validade da proposta financeira, que não poderá ser inferior a sessenta dias;

4.1.3. O encaminhamento de proposta financeira pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no edital.

4.1.4. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

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

#### 4.2. Observações relativas à Proposta Financeira.

4.2.1. O preço proposto será cotado em reais e será considerado suficiente e completo, abrangendo todos os encargos (sociais, trabalhistas, previdenciários e comerciais, bem como demais encargos incidentes), os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais, e parafiscais, etc.), o fornecimento de mão-de-obra especializada, materiais, ferramentas, acessórios, consumíveis e equipamentos, a administração, o lucro, as despesas decorrentes de carregamento, descarregamento, fretes, transportes e deslocamentos de qualquer natureza, na modalidade CIF, correndo tal operação, única e exclusivamente por conta, risco e responsabilidade da empresa vencedora da licitação, bem como qualquer outro encargo ou despesa, ainda que aqui não especificado, que possa incidir ou ser necessária à execução do objeto da licitação.

4.2.2. A omissão na proposta financeira em relação a exigências do edital importa na submissão da licitante às normas nele estabelecidas.

4.2.3. A apresentação da proposta financeira implica a plena aceitação, por parte da licitante, das normas, exigências e condições estabelecidas no edital e seus anexos.

4.2.4. Os preços contratuais poderão ser reajustados conforme as disposições constantes na Lei 10.192/2001 e Decreto Municipal 012/2013.

4.2.5. O prazo de validade das propostas será de sessenta dias, se outro não estiver fixado no edital. (Artigo 6º, da Lei 10520/2002).

4.2.6. Será de inteira responsabilidade da licitante o preço proposto, não sendo consideradas reclamações por erros ou equívocos manifestados após a abertura das propostas, prevista esta no



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

item 1.5., deste edital.

4.2.7. Serão considerados, para fins de julgamento, os valores constantes no(s) preço(s) finais, até, no máximo, dois algarismos após a vírgula.

**5. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA FINANCEIRA:**

5.1. O julgamento obedecerá ao critério de **MENOR PREÇO DO LOTE**, observando-se o disposto no Artigo 4º, inciso X, da Lei 10.520/2002.

5.2. A análise da proposta financeira pelo(a) pregoeiro(a) visará ao atendimento das condições estabelecidas neste edital e seus Anexos, sendo preliminarmente desclassificada a proposta financeira:

5.2.1. Cujo objeto não atenda às especificações, aos prazos e às condições fixados no edital;

5.2.2. Que apresente preços manifestamente inexequíveis;

5.2.3. Que não contiverem informações suficientes que permitam a perfeita identificação do objeto licitado;

5.2.4. Que não contemplem a totalidade de itens constantes no lote ofertado.

5.3. Encerrada a etapa de lances, será efetuada outra análise das propostas financeiras apresentadas, sendo desclassificadas as que apresentarem preços manifestamente inexequíveis ou superiores aos preços praticados no mercado, bem como aos preços unitários e totais estabelecidos no anexo I.

**6. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

6.1. A licitante vencedora deverá apresentar os seguintes documentos:

**HABILITAÇÃO JURÍDICA**

6.1.1. Registro comercial no caso de empresa individual, ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documento de eleição de seus administradores, inscrição do ato constitutivo no caso de sociedades simples, acompanhada de documento comprobatório da diretoria em exercício.

6.1.1.1. Se procurador preposto ou credenciado, procuração ou termo de credenciamento (no sistema e conforme modelo anexo), outorgado pelo(s) representante(s) legal(is) da licitante, comprovando a existência dos necessários poderes para formulação de propostas e para prática de todos os demais atos inerentes à licitação, acompanhado de documento(s) que confirme(m) ser o outorgante representante legal da licitante. Tais documentos deverão ser autenticados ou cópias simples acompanhadas de originais para autenticação, comprovando a existência dos necessários poderes para formulação de propostas e para prática de todo os demais atos inerentes à licitação.

6.1.2. Declaração formal, conforme anexo II, de cumprimento dos requisitos de habilitação, de que não está temporariamente suspensa de participar em licitação e impedida de contratar com a Administração, de que não foi declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública e de cumprimento ao disposto no Artigo 27, V, da Lei 8.666/1993.

6.1.3. Declaração de que se enquadra como microempresa ou empresa de pequeno porte (modelo do anexo III), assinada por representante legal e por contador ou técnico em contabilidade.

6.1.3.1. A declaração citada (modelo do anexo III) deverá conter o número de inscrição do profissional no Conselho Regional de Contabilidade – CRC e a sua assinatura, com firma reconhecida em cartório.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

**REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA**

6.1.4. Prova de regularidade fiscal e trabalhista será efetuada através da apresentação dos seguintes documentos.

- a) Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), em conformidade com a Instrução Normativa SRF nº1005/2010.
- b) Certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de débitos relativos aos tributos federais e a Dívida Ativa da União e à Seguridade Social, Expedida nos termos do Decreto Federal 5.512/2005 e da Portaria Conjunta RFG/PGFN 1.751/2014.
- c) Certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de tributos estaduais, expedida pela secretaria e/ou delegacia da Fazenda Estadual.
- d) Certidão de regularidade fiscal junto ao município do domicílio ou sede da licitante.
- e) Certificado de regularidade junto ao FGTS.
- f) Prova da inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho.

**QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

6.1.5 A Qualificação Financeira será comprovada através da apresentação dos seguintes documentos:

6.1.5.1. Certidão negativa em matéria falimentar, concordatária e de recuperação judicial e extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da licitante;

6.1.5.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da Lei, que comprovem a boa situação financeira da licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 03 meses da data de apresentação da proposta. Com base nos dados extraídos do balanço será avaliada a capacidade financeira da licitante, na forma do Decreto Municipal nº. 589 de 15/07/05:

a. Índice de Liquidez Corrente (ILC) deverá ser igual ou superior a 1,0, conforme fórmula abaixo.

$$\text{ILC} = \text{Ativo Circulante} \div \text{Passivo Circulante}$$

b. Índice de Liquidez Geral (ILG) – deverá ser igual ou superior a 1,0, conforme fórmula abaixo:

$$\text{ILG} = (\text{Ativo Circulante} + \text{Ativo Realizável a Longo Prazo}) \div (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Exigível a Longo Prazo})$$

c. Índice de Solvência Geral (ISG) – deverá ser igual o superior a 1,0, conforme fórmula abaixo:

$$\text{ISG} = \text{Ativo Total} \div (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Exigível à Longo Prazo})$$

6.1.5.2.1. A documentação necessária para a comprovação da capacidade econômico-financeira da licitante será constituída pelas demonstrações contábeis constantes do balanço patrimonial, demonstração de resultado do exercício e notas explicativas, referente ao último exercício encerrado. De acordo com a data de abertura da licitação, há a impossibilidade de se exigir o balanço patrimonial antes do decurso do prazo de quatro meses seguintes ao término deste. Neste caso, poderão ser apresentadas as demonstrações contábeis do penúltimo exercício social. No caso das Sociedades Anônimas ou de empresas que publicarem seus balanços na forma da Lei



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

6404/76, deverá ser apresentada a publicação no Diário Oficial. Para as demais empresas, as demonstrações contábeis deverão apresentar comprovação de registro no órgão competente. Conforme o Decreto Municipal Nº 589, de 15 de junho de 2005, artigo 2º, § 4º As demais formas societárias deverão apresentar o Balanço do último exercício social que, via de regra, coincide com o ano civil. Tal informação deve ser verificada dos atos constitutivos societários

6.1.5.2.2. As empresas que não tenham concluído seu primeiro exercício social deverão apresentar o balanço de abertura contendo todos os fatos contábeis relativos à instalação da nova empresa, certificado por contador devidamente inscrito no órgão de classe correspondente.

6.1.5.2.2.1. O balanço de abertura apresentado deverá estar registrado no órgão competente.

6.1.5.2.2.2. Quando se tratar de empresa individual ou sociedade limitada, a Administração se reservará o direito de exigir a apresentação do livro diário onde as demonstrações contábeis foram transcritas.

6.1.5.3. A documentação necessária para comprovação da capacidade econômica financeira constituir-se-á:

6.1.5.3.1. Para as Sociedades Anônimas, da publicação no Diário Oficial:

a) Das demonstrações contábeis exigidas pela Lei nº. 6404/1976, INCLUSIVE NOTAS EXPLICATIVAS;

b) Ata da assembleia geral que aprovou as demonstrações contábeis;

c) do parecer dos auditores independentes;

d) Para atendimento do item “b” em substituição a publicação no Diário Oficial, será aceito a cópia autenticada da ata da assembleia geral que aprovou as demonstrações contábeis com o devido registro na Junta Comercial.

e) Para atendimento do item “c”, em substituição a publicação em Diário Oficial, será aceito a cópia autenticada da ata da assembleia geral que aprovou as demonstrações contábeis com o devido registro da Junta Comercial.

f) Para atendimento do item “c” as companhias de capital fechado apresentarão o parecer dos auditores independentes, se houver.

6.1.5.3.2. As empresas com escrituração digital deverão apresentar a impressão do arquivo gerado pelo SPED contábil constante na sede da empresa, apresentando:

a) Termo de Autenticação com a identificação do Autenticador – Junta Comercial (impresso do arquivo SPED Contábil);

b) Termo de Abertura e Encerramento (impresso do arquivo SPED contábil);

c) Balanço Patrimonial (impresso do arquivo SPED contábil);

d) Demonstração de Resultado do Exercício (impresso do arquivo SPED contábil);

e) Campo J800 com as NOTAS EXPLICATIVAS.

OBS: Para a sociedade limitada poderá ser apresentada cópia autenticada da publicação em Diário Oficial das demonstrações contábeis (letra “c”, “d” e “e”) em substituição ao SPED Contábil (letras “a”, “b”, “c”, “d” e “e”).

6.1.5.3.3. As empresas com escrituração em meio papel deverão apresentar: cópia autenticada das páginas do livro diário devidamente registrado no órgão competente, como segue:

a) Termo de Abertura e Encerramento;

b) Balanço Patrimonial;

c) Demonstração do Resultado do Exercício;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

d) Notas Explicativas.

6.1.5.3.4. Os licitantes deverão apresentar, em folha própria, os cálculos dos índices (ILC, ILG e ISG), baseados nos dados das demonstrações contábeis (item 5.1.2.), conforme fórmulas expressas no referido item. Serão inabilitados, nesta fase, os licitantes que obtiverem resultados inferiores a 1,0 (um) em qualquer um dos índices elencados. O documento solicitado neste item deverá estar devidamente assinado pelo contador responsável pela empresa e pelo seu representante legal ou procurador devidamente habilitado.

**QUALIFICAÇÃO TÉCNICA OPERACIONAL**

6.1.6. Declaração formal de disponibilidade do equipamento e de equipe técnica adequada à execução dos serviços objeto desta contratação e de indicação do(s) Responsável(is) Técnico(s) pela execução dos serviços, assinada por sócio-gerente, presidente ou diretor, admissível assinatura por procurador.

6.1.7. Comprovação de Capacidade Técnica, através da apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, pelo qual comprove ter executado serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.

6.1.7.1. Atestado de Capacidade Técnica apresentado deve conter as seguintes informações básicas: Nome do Contratado, do Contratante, identificação dos serviços, identificação do contrato (tipo ou natureza do serviço)

**QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PROFISSIONAL.**

6.1.8. Técnico de enfermagem comprovação com a cópia do diploma, ou declaração de conclusão de curso, fornecido pela instituição de ensino contendo prova de reconhecimento do curso pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) e cópia do registro profissional.

6.1.8.1. O profissional deve ter registro no conselho de classe, COREN.

6.1.9. Enfermeiro comprovação com a cópia do diploma, ou declaração de conclusão de curso, fornecido pela instituição de ensino contendo prova de reconhecimento do curso pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) e cópia do registro profissional.

6.1.9.1. O profissional deve ter registro no conselho de classe, COREN.

6.1.10. Deverá ser comprovado o vínculo dos técnicos com a empresa licitante, podendo ser societário, empregatício ou como consultor por contrato de prestação de serviços.

6.2. Observações relativas aos documentos de habilitação.

6.2.1. Os documentos relativos à fase de habilitação deverão ser originais, cópias autenticadas ou cópias simples acompanhadas dos originais, para verificação da autenticidade das cópias e posterior devolução, salvo os documentos cuja autenticidade poderá ser verificada na internet, que poderão ser cópias simples, caso em que o(a) pregoeiro(a), se entender necessário, poderá diligenciar na internet para averiguar a autenticidade dos mesmos, habilitando ou não a licitante em função desta diligência. Não serão admitidas cópias em papel termo-sensível (fax).

6.2.2. Não será causa de inabilitação a mera irregularidade formal que não afete o conteúdo e a idoneidade do documento ou impeça o seu entendimento.

6.2.3. Não existindo data de validade nas certidões e/ou nos certificados exigidos para habilitação, somente serão aceitos se com prazo de expedição não superior a noventa dias ou, se emitidos por prazo indeterminado, conforme legislação do órgão expedidor.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

6.2.4. Caso a licitante seja cadastrada junto ao Município de Canoas (RS), poderá apresentar o Cartão de Registro Cadastral (CRC) em substituição dos documentos relacionados nos itens 6.1.1., 6.1.2., e em substituição dos documentos relacionados nos itens 6.1.4, letras “a”, “b”, “c”, “d”, “e” e “f” e item 6.1.5., ambos dentro de seu prazo de validade.

6.2.5. O CRC somente se prestará à substituição dos documentos referidos no item anterior se estiverem dentro de seu prazo de validade. Não será admitida a inclusão de documento para revalidação de CRC vencido.

## 7. DO PROCEDIMENTO

7.1. Até o horário previsto neste edital, serão recebidas as propostas financeiras. Após, terá início à sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas financeiras recebidas, passando o(a) pregoeiro(a) a avaliar sua aceitabilidade.

7.1.1. Da sessão, o sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.

7.1.2. Aberta a etapa competitiva, os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o licitante será imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

7.2. Da etapa eletrônica de lances e da classificação das propostas.

7.2.1. Os lances ofertados serão pelo MENOR PREÇO DO LOTE.

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

7.2.3. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances ao(a) pregoeiro(a), bem como aos demais licitantes.

7.2.4. No caso de desconexão do(a) pregoeiro(a), no decorrer da etapa competitiva do pregão eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível as licitantes para a recepção dos lances, retomando, o(a) pregoeiro(a), quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízos dos atos realizados.

7.2.5. Quando a desconexão persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do pregão eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa as licitantes, mediante mensagem eletrônica, divulgando data e hora da reabertura da sessão.

7.2.6. Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública no seu tempo normal, transcorrerá período de tempo de até trinta minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema eletrônico, mediante aviso de fechamento iminente dos lances, fim do qual será automaticamente encerrada a recepção dos lances.

7.2.7. Quando houver uma única licitante ou uma única proposta válida, caberá ao(a) pregoeiro(a) verificar a aceitabilidade do preço ofertado.

7.2.8. Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta financeira de menor preço e os valores praticados no mercado e estimado no anexo I – termo de referência (máximo aceitável) para a contratação.

7.2.9. Nas situações a que se referem os subitens 7.2.7 e 7.2.8, o(a) pregoeiro(a) poderá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor.

7.2.10. Facultativamente, o(a) pregoeiro(a) poderá encerrar a sessão pública mediante encaminhamento de aviso de fechamento iminente dos lances e subsequente transcurso do prazo



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

de trinta minutos, findo o qual será encerrada a recepção de lances. Neste caso, antes de anunciar o vencedor, o(a) pregoeiro(a) poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance de menor preço, para que seja obtido um preço melhor, bem como decidir sobre sua aceitação.

7.2.11. O(a) pregoeiro(a) anunciará a licitante vencedora imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo(a) pregoeiro(a) acerca da aceitação do lance de menor valor.

7.2.12. É vedada a desistência dos lances já ofertados sujeitando-se a licitante às sanções deste Edital.

7.2.13. Encerrada a etapa de lances da sessão pública, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta financeira que apresentou menor preço quanto à compatibilidade deste em relação aos preços praticados no mercado e ao estimado no anexo I – termo de referência (máximo aceitável) para contratação, classificando ou desclassificando preliminarmente Proposta Financeira ofertada.

7.2.14. Em sendo desclassificada a proposta financeira de menor preço, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta financeira de segundo menor preço, negociando com o licitante a redução do preço apresentado, objetivando a obtenção de preço melhor.

7.2.15. Caso necessário, o procedimento do item 7.2.14., ocorrerá sucessivamente até que se obtenha proposta classificada em primeiro lugar.

**7.3. Da etapa física de classificação da proposta e da habilitação.**

7.3.1. A licitante que teve a proposta financeira classificada em primeiro lugar deverá apresentar ao(a) pregoeiro(a), via fax, até o final do expediente do dia útil seguinte ao encerramento da disputa, a proposta financeira com a relação de todos os itens, com seus respectivos preços unitários, e os documentos de habilitação exigidos no item 6.1., devendo encaminhar os originais no prazo máximo de 03 dias úteis a contar do encerramento da disputa.

7.3.1.1. Deverão ser apresentados, ainda, via fax ou e-mail, os seguintes documentos relativos à proposta financeira.

a) Declarações/certidões (Em caso de necessidade).

7.3.1.2. O(a) pregoeiro(a), a seu exclusivo critério e objetivando agilizar o processamento da licitação, poderá dispensar a licitante de apresentar os documentos exigidos via fax ou e-mail.

7.3.2. A licitante cadastrada no DCFP, e que estiver com o CRC dentro do prazo de validade, deverá apresentar apenas os documentos não abrangidos pelo CRC, conforme dispõe o item 6.2.4.

7.3.2.1. Não sendo a licitante cadastrada junto ao DCFP ou estando o licitante com o CRC vencido, deverá apresentar todos os documentos exigidos no edital.

7.3.3. Os documentos e anexos exigidos deverão ser apresentados na forma original ou por cópia autenticada, no prazo de até 03 dias úteis contados do encerramento da etapa de lances da sessão pública. Será considerado apenas o recebimento, pelo(a) pregoeiro(a), dos documentos e anexos exigidos, e não sua postagem. Os documentos de habilitação exigidos deverão ser encaminhados para o endereço: rua Frei Orlando, 199, 4º andar, Centro, Canoas/RS CEP 92.010-280.

7.3.4. A licitante que apresentar proposta que não seja aceitável e/ou documentos de habilitação que não atendam às exigências editalícias será desclassificada e/ou inabilitada, e o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta subsequente, conforme item 7.2.14. do edital, até encontrar proposta que atenda ao edital e cuja licitante atenda às exigências habilitatórias. Também nessa



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

fase o(a) pregoeiro(a) poderá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor.

7.3.5. Constatando o atendimento das exigências previstas no edital, a licitante será declarada a vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pelo(a) pregoeiro(a).

#### 8. DOS RECURSOS

8.1. Declarada à vencedora, a licitante que desejar recorrer deverá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema (sala de disputa/mensagens desbloqueadas), manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 20 minutos. Caso interposto o recurso o mesmo deverá ser dirigido ao(a) pregoeiro(a) e remetido via correio para o endereço: rua Frei Orlando 199, 4º andar, Centro, Canoas/RS, CEP 92.010-280, no prazo de três dias a contar da manifestação no sistema, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentar contra-razões em igual prazo, que começara a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses. Será considerado apenas o recebimento, pelo(a) pregoeiro(a), dos documentos, e não sua postagem.

8.2. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto, pelo(a) pregoeiro(a), ao vencedor do certame.

8.3. Não serão conhecidos as impugnações e os recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo ou, ainda, que não atendam as condições estabelecidas neste edital.

8.4. Não será concedido prazo para recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor o recurso pelo licitante.

8.5 As razões de recurso ficarão à disposição dos interessados durante os prazos referidos no subitem 8.1., nos autos do processo no DCFP, bem como no sistema eletrônico.

8.6. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

8.7. Havendo recursos, o(a) pregoeiro(a) apreciará os mesmos e, caso não reconsidere sua posição, caberá à autoridade competente a decisão em grau final.

8.8. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará o objeto à licitante vencedora.

#### 9. DA HOMOLOGAÇÃO

9.1. Após a adjudicação do objeto à licitante vencedora a autoridade competente homologará a licitação.

#### 10. DA CONTRATAÇÃO

10.1. A Unidade de Contratos (UC/SML) convocará regularmente a licitante vencedora, para assinar o termo de contrato, dentro prazo de dois dias úteis, prorrogável por uma vez, por igual período, quando solicitado pela licitante durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pela Administração, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo da sanção prevista no item 10.4.

10.2. É facultado à administração, quando a convocada não assinar o termo de Contrato no prazo e condições estabelecidos, convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pela primeira classificada, inclusive quanto aos preços, ou revogar a licitação, sem prejuízo da sanção prevista no item 10.4.

10.3. Decorridos sessenta dias da data da entrega das propostas, sem convocação para a



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

contratação, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos.

10.4. As cláusulas relativas aos prazos e vigência contratual, condições gerais, obrigações da contratada e do contratante, fiscalização, pagamentos, penalidades e demais cláusulas e condições relativas à execução do objeto, estão previstas na minuta de contrato e deverão ser atendidas na íntegra pela(s) licitante(s) vencedora(s).

#### 11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as interessadas, desde que não comprometam o interesse da administração, a finalidade e a segurança da contratação.

11.2. O processo licitatório encontra-se à disposição dos interessados no DCFP/SML, localizado a rua Frei Orlando, 199, 4º andar Centro, fone (51) 32363099, no horário constante do item 1.11.

11.3. As dúvidas e controvérsias oriundas da licitação serão dirimidas no Foro de Canoas (RS), quando não resolvidas administrativamente.

#### 12. DAS PENALIDADES DO EDITAL

12.1. A participação na licitação sujeita as penalidades que seguem.

12.2. Quanto ao procedimento da licitação.

12.2.1. Deixar de apresentar a documentação exigida: suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de um ano e multa compensatória equivalente a 30% da tabela de referência constante no item 12.1. da minuta de contrato em anexo.

12.2.2. A inabilitação decorrente da interpretação subjetiva da área técnica quanto à comprovação da capacidade técnica ou econômica não será fato gerador para a aplicação da penalidade prevista no subitem anterior.

12.3. Manter comportamento inadequado durante o pregão: afastamento do certame e suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de seis meses;

12.3.1. Deixar de manter a proposta: suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de 5 anos e multa compensatória, calculada sobre o valor da proposta, atualizada até o momento da notificação para apresentação da defesa.

12.4. A recusa injustificada para celebrar o contrato, aceitar a nota de empenho, ordem de serviço ou ordem de fornecimento, sujeita o(a) infrator(a) a mesma penalidade aplicável pelo inadimplemento total da obrigação, por aplicação simétrica ao que dispõe o artigo 7º, da Lei 10.520/2002.

Município de Canoas, aos quinze dias do mês janeiro do ano de dois mil e vinte.

Delmar Antônio Kunrath  
Secretário Municipal das Licitações



ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

*Unidade Administrativa interessada:*

Secretaria da Saúde - DTA

*Objetivo:*

Constitui objeto da presente licitação a prestação de serviços de operacionalização do serviço de atendimento pré-clínico, para atendimento remoto em saúde à população residente em Canoas e usuária de seu sistema público, via telefone, chat de texto e videochamada, incluindo: serviço de triagem, aconselhamento e encaminhamento, baseado em algoritmos; serviço de aconselhamento sobre autocuidados, baseado em protocolos; e serviço de informação geral em saúde, baseados em protocolos, conforme especificações. Inclui também emissão de relatórios de atendimento do serviço para a gestão do município, atualização dos protocolos e algoritmos quando necessário conforme descrito neste termo de referência.

*Motivação:*

Na organização do Sistema Único de Saúde brasileiro (SUS), os serviços de Atenção Primária à Saúde (APS), representados majoritariamente pelas unidades que abrigam as Equipes de Saúde da Família (ESF), são o preferencial ponto de primeiro contato do usuário com os serviços de saúde.

Esta APS, definida como “o nível de atenção à saúde que provê entrada ao sistema, cuidado longitudinal centrado na pessoa, para todas as condições com exceção às mais raras e incomuns e que coordena ou integra o cuidado provido por outros profissionais e serviços” tende a exarar um cuidado à saúde menos dispendioso, mais adequado e com melhores resultados.

Em Canoas, o aumento da demanda por serviços da APS desproporcional ao crescimento populacional, simultâneo ao aumento do escopo da oferta clínica deste nível de atenção, significou um aumento desproporcional da demanda clínica aos profissionais mesmo levando em conta a íngreme expansão da cobertura populacional pela Estratégia de Saúde da Família (ESF).

Em diversos contextos internacionais, uma das maneiras de adequar a oferta de cuidados de primeiro contato à população tem sido o uso de serviços telefônicos que objetivam informar e direcionar o trajeto do usuário pelo sistema. Dois exemplos destes



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

serviços são o NHS Direct, do Reino Unido, e o Saúde 24, de Portugal.

A disponibilização do contato não presencial com seu profissional de saúde parece diminuir carga de trabalho para as equipes e custos sistêmicos, diminuindo o potencial risco da insatisfação em se garantindo que este contato não seja utilizado como substituto sistemático ao atendimento presencial.

Os números de atendimento para o primeiro ano de implementação do sistema britânico (1998) dão conta de 68.506 ligações para uma população coberta aproximada de 1.312.000 habitantes. Já o sistema português ofertou 451.396 ligações para uma população aproximada de 10.627.250 habitantes. A análise destas implementações sugere uma demanda inicial entre 0,042 e 0,052 ligações por habitante por ano, com um tempo médio entre 13 e 15 minutos por atendimento.

A população de Canoas estimada pelo IBGE para 2019 é de 346.616 habitantes, o que sugere uma demanda anual inicial de em torno de 18.000 ligações distribuídas no território. A rede da Atenção Primária à Saúde do município com conta com 24 Unidades básicas de Saúde e 4 Clínicas de Saúde da Família para atender toda a população. Entendendo que os Contatos não se distribuirão de maneira homogênea pelas horas do dia, pelos dias da semana ou mesmo pelos períodos do ano e compreendendo todo o atendimento presencial local nas unidades de serviço, estima-se a necessidade de uma capacidade de atenção a ao menos 150 Contatos diários para um serviço local equivalente.

Os resultados esperados do serviço são:

- Melhor aproveitamento dos recursos instalados de saúde pública no município com direcionamento responsável e protocolizado da demanda para o serviço adequado para sua condução.
- Aumento da capacidade da coordenação do cuidado pelos serviços de Atenção Primária à Saúde por meio da adequação do trânsito do usuário pelos serviços disponíveis e do contrarreferenciamento adequado e responsável das informações acerca dos atendimentos realizados.
- Aumento da segurança global do usuário por meio da diminuição de sua exposição a riscos desnecessários que podem emergir da procura de serviços de complexidade de



oferta inadequados à demanda em pauta.

- Aumento da autonomia do usuário nos temas de conhecimento do sistema de saúde e nos temas de cuidado geral de saúde.
- Aumento da satisfação do usuário com a diminuição do périplo desgastante que se gera com a procura de serviços inadequados às suas demandas.

*Descrição analítica do objeto:*

Constitui objeto da presente licitação a prestação de serviços de operacionalização do serviço de atendimento pré-clínico, para atendimento remoto em saúde à população residente em Canoas e usuária de seu sistema público, via telefone, chat de texto e videochamada, incluindo: serviço de triagem, aconselhamento e encaminhamento, baseado em algoritmos; serviço de aconselhamento sobre autocuidados, baseado em protocolos; e serviço de informação geral em saúde, baseados em protocolos, conforme especificações. Inclui também emissão de relatórios de atendimento do serviço para a gestão do município, atualização dos protocolos e algoritmos quando necessário conforme descrito neste termo de referência.

### 3. GLOSSÁRIO

Para efeitos do presente Termo de Referência e seus anexos, sempre que iniciados por maiúscula e salvo em situações em que o texto explicita em contrário, entende-se por:

**Algoritmos:** conteúdos clínicos que, de forma rigorosa e cientificamente sustentada, estabelecem a árvore de decisão que permite avaliar o nível de risco associado a qualquer sintoma;

**Protocolos:** conteúdos estabelecidos pela CONTRATANTE com informações acerca de saúde individual e pública que não necessitam de uma estrutura em “árvore decisória” como os Algoritmos;

**Usuário:** qualquer indivíduo que contata o Serviço de Atendimento Pré-Clínico;

**SAPC:** o Serviço de Atendimento Pré-Clínico, objeto deste Termo de Referência;

**Contatos:** cada contato clínico (ligação telefônica, chat, videochamada, etc.) entre o SAPC e um usuário;

**Operador:** cada funcionário da CONTRATADA, que operacionaliza o SAPC;

**Prontuário Eletrônico:** sistema de informações de gerenciamento de dados clínicos dos Usuários em operação pela CONTRATANTE;



**Nó decisório:** cada decisão, clínica ou não, tomada seguindo os protocolos e algoritmos de atendimento;

**Protocolos de atendimento:** scripts para o atendimento do usuário, baseados em questões hierarquizadas que guiam os aspectos não correlacionados a condições clínicas no atendimento;

**Protocolos pré-clínicos:** scripts para o atendimento do usuário, baseados em questões hierarquizadas que guiam os aspectos correlacionados a condições clínicas no atendimento.

#### **4. DIRETRIZES GERIAS PARA A EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

O Serviço de Atendimento Pré-Clínico, deve ser organizado e mantido em funcionamento tendo em vista a prestação dos serviços a seguir, descritos no presente Termo de Referência:

- I. Serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento, baseado em Algoritmos;
- II. Serviço de Aconselhamento sobre Autocuidados, baseado em Protocolos;
- III. Serviço de Informação Geral em Saúde, baseados em Protocolos.

Caberá à CONTRATADA prover serviço gratuito com fins de orientações em saúde por meio de ligações telefônicas e aplicativo mobile, implementando as possibilidades de chat, chamada de voz e videochamada, a todos os usuários do sistema municipal de saúde de Canoas, disponível ininterruptamente (24 horas por dia, todos os dias do ano), com fins de informação em saúde e possibilidade de desfecho com agendamento de consultas e procedimentos definidos pela CONTRATANTE.

O serviço deverá ser oferecido de forma gratuita e em tempo integral a todos os moradores do município de Canoas com cadastro ativo em seu sistema de prontuário eletrônico, atualmente estimado em 346 mil usuários.

A CONTRATADA proverá estrutura necessária para o atendimento integral e em tempo hábil de toda a demanda destes usuários.

O SAPC compreende os seguintes canais de acesso, devidamente atualizados e adaptados a cada um dos serviços de atendimento prestados:

- I. Telefone: com número único de ligação gratuita (0800), acessível a partir das redes fixa e móvel;



- II. Chat: ferramenta de conversação via texto em tempo real com acessibilidade a partir do site de internet ou a partir de aplicativo móvel;
- III. Videochamada: ferramenta de conversação via vídeo com acessibilidade a partir do aplicativo móvel.

#### **Telefonia**

O SAPC deverá dispor de uma linha telefônica para ligação sem custos ao usuário (0800) para o acesso aos serviços, nos termos deste Documento.

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

#### **Site de internet**

O SAPC deverá dispor de um site de internet que divulgará serviços e permitirá o acesso, nos termos deste Documento.

O site de internet deverá apresentar compatibilidade com os navegadores desktop mais prevalentes do mercado, garantindo acesso a pelo menos 95% da base instalada, segundo <http://gs.statcounter.com/browser-market-share/desktop/worldwide>.

A empresa deverá possuir o site que atenda o termo de referência e somente adaptará o layout.

Ser responsivo, utilizar os principais browses de mercado. Tais como firefox, google chrome e internet explorer

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

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

#### **Aplicativo móvel**

O SAPC deverá dispor de um aplicativo móvel que permite o acesso, nos termos deste Documento.

O aplicativo móvel deverá ser acessível a partir de aparelhos de telefone celular (smartphones) e tablets para sistema android e ios.

O aplicativo móvel deverá apresentar compatibilidade com os sistemas operacionais



mais prevalentes do mercado, garantindo acesso a pelo menos 95% da base instalada de dispositivos móveis, segundo <http://gs.statcounter.com/os-market-share/mobile/worldwide>.

A CONTRATADA deverá manter o aplicativo móvel permanentemente atualizado, garantindo a acessibilidade dos canais ali suportados.

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

A empresa deverá possuir o aplicativo que atenda o termo de referência e somente adaptará o layout

### **Propriedade intelectual**

A CONTRATADA deve assegurar e comprovar que dispõe dos direitos necessários à utilização de todos os equipamentos e sistemas integrados no Serviço de Atendimento Pré-Clínic, incluindo os decorrentes de marcas registradas, patentes, licenças ou outros direitos de propriedade intelectual protegidos ou, em alternativa, licenças de utilização por períodos correspondentes à extensão máxima permitida por lei, devendo suportar os encargos associados.

A CONTRATADA deve assegurar, nos contratos que estabeleça com os detentores dos direitos referidos no item anterior, a sua transmissão, sem ônus ou encargos, para a CONTRATANTE ou para quem essa venha a designar, caso se verifique qualquer forma de extinção do Contrato.

Os conteúdos produzidos pela CONTRATANTE são de propriedade desta, que permite sua utilização pela CONTRATADA durante a vigência do contrato.

### **Tratamento das informações**

Todas as bases de dados que venham a ser tratadas pela CONTRATADA em conexão com as suas atividades e com dados relativos aos Usuários são da titularidade da CONTRATANTE, que permite o seu acesso à CONTRATADA. A CONTRATADA se comprometerá a manter em seu ambiente operacional, pelo prazo mínimo de 3 (três) meses, e sem custo adicional, os dados e demais documentos armazenados congelados às 24 horas do último dia de vigência contratual.

### **Integração com Sistema de Informação da CONTRATANTE**



O Sistema de Informações da CONTRATADA deverá permitir interface unidirecional em direção à sua inclusão no Prontuário Eletrônico. Na impossibilidade deste interfaceamento por limitações da CONTRATANTE, os Operadores incluirão estas informações manualmente no Prontuário Eletrônico, no formato e em processos validados pela CONTRATANTE.

#### **Segurança e sigilo das informações**

A CONTRATADA deverá seguir integralmente os preceitos da Lei Geral da Proteção de Dados (Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

A empresa deverá ter mecanismos de proteção das informações que hospeda e terá a responsabilidade de mantê-las protegidas para que não sejam acessadas por qualquer pessoa não autorizada.

A política de segurança de informações deverá ser rígida e seguida por todos os funcionários e gestores da CONTRATADA com bases nas melhores práticas ético-profissionais de suas categorias e nos mesmos padrões exigidos para as equipes de saúde da CONTRATANTE.

Todos os servidores de dados utilizados deverão ter seus dados protegidos por várias camadas de segurança, com firewall, criptografia, redundância e outros equipamentos e softwares que visam auxiliar na manutenção da segurança;

A política de segurança também envolve todos os funcionários que têm acesso a qualquer informação da CONTRATADA. Além da regulamentação da própria categoria (CFM, COFEN), todos os funcionários assinam documento em que se responsabilizam pelas informações acessadas e a manutenção do sigilo destas informações.

#### **Identificação dos usuários para acesso aos serviços**

Os sistemas operacionalizados pela CONTRATADA devem oferecer a possibilidade de leitura da base de dados do Prontuário Eletrônico da CONTRATANTE a fim de receber dados de identificação do usuário em atendimento, para fins de limitação do uso do SAPC para a população coberta.

#### **Relatórios e indicadores**

A CONTRATADA deverá apresentar relatórios mensais do serviço à CONTRANTE e quando solicitado pelos fiscais de contrato conforme descrito neste Termo de Referência.



Para todos os indicadores quantitativos deverão apresentar, lado a lado, o número total de eventos e o número de pessoas diferentes atendidas:

- I. Ligações atendidas por período
- II. Atendimentos com componente de algoritmo clínico (total e subdivisões conforme a intenção original do usuário)
  - Atendimento com desfecho de orientações de autocuidado e de fluxo de atendimento na rede
  - Atendimentos com desfecho de direcionamento a serviços de caráter de pronto-atendimento
  - Agendamentos de consultas/procedimentos na unidade conforme critérios de algoritmo
- III. Tempo-resposta do serviço de atendimento pré-clínico
- IV. Proporção das chamadas com tempo entre a ligação e o atendimento inicial (SLA1) maior que 20 (vinte) segundos
- V. Proporção das chamadas com tempo entre o encaminhamento do atendimento inicial e o atendimento de enfermeiro guiado por algoritmos (SLA2) maior que 20 (vinte) segundos.
- VI. Atendimentos por referência geográfica ou Centro de Saúde, evidenciando horário e motivo do contato
- VII. Resolutividade da demanda inicial por modalidade de desfecho

#### **Identidade Visual**

O site da internet deverá ser publicado com a identidade visual definida pela CONTRATANTE.

Caberá á CONTRATADA a modificação da identidade visual a partir de artefatos de design gráfico (como, por exemplo, nome do recurso, imagens, logotipos e padrões de cores) fornecidos pela CONTRATANTE.

O aplicativo móvel deverá ser publicado com a identidade visual definida pela CONTRATANTE.

Caberá a CONTRATADA a modificação da identidade visual a partir de artefatos de



design gráfico (como, por exemplo, nome do recurso, imagens, logotipos e padrões de cores) fornecidos pela CONTRATANTE.

### **Manutenção**

Os setores relevantes da CONTRATANTE deverão se reunir minimamente semestralmente, além de sempre que a conjuntura provar a necessidade de reuniões extraordinárias de acordo com a demanda de qualquer das partes, com a CONTRATADA para ajustes nos processos de trabalho e calibragem dos padrões e desfechos dos algoritmos de atendimento.

### **Recursos humanos**

- Para a prestação dos serviços descritos acima, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma estrutura mínima, visando garantir os resultados esperados para o serviço:
- Técnicos de Enfermagem devidamente registrados no Conselho Regional de Enfermagem em quantidade suficiente para garantir o tempo de atendimento inicial (SLA 1) das ligações em até 10 segundos.
- Enfermeiros devidamente registrados no Conselho Regional de Enfermagem em quantidade suficiente para o atendimento baseado em algoritmos clínicos em até 20 (vinte) segundos a partir do encaminhamento pelo atendente inicial (SLA 2).
- Suporte médico presencial contínuo para a equipe de atendimento em tempo integral (24X7), para, se necessário, assumir a condução do atendimento.
- A CONTRATADA deve dispor e executar de um plano de formação e educação permanente dos Operadores que deve abordar, minimamente, os seguintes aspectos:
- Respeito pelos direitos dos Usuários;
- Confidencialidade, que deve incluir a disponibilização a cada enfermeiro e técnico de enfermagem de um documento preparado pela CONTRATANTE com a síntese dos seus deveres deontológicos, cuja entrega deve ser devidamente documentada;
- Técnicas de comunicação, conversação e relacionamento interpessoal;
- Técnica da entrevista;
- Utilização, quando apropriada, dos sistemas de informação tanto da CONTRATADA quanto, quando necessário, da CONTRATANTE;



- Atendimento de pessoas com necessidades especiais;
- Reconhecimento, atendimento e encaminhamento de Contatos em situações de emergência;
- Formação específica, de desenvolvimento profissional, orientada para o contexto clínico de suporte aos algoritmos e aos critérios de encaminhamento e agendamento na rede municipal de saúde.

### **Algoritmos Clínicos**

Entende-se por Algoritmo Clínico, para fins deste certame, o conjunto de perguntas e respostas que formam uma árvore decisória, com diversas possibilidades de caminhos e desfechos, que servirão como base para o encaminhamento e orientações aos usuários do serviço.

Os Algoritmos Clínicos diferem-se de Protocolos Clínicos, pois possuem nós de decisão que podem alterar a sequência de perguntas e orientações de acordo com as respostas obtidas, enquanto que os protocolos obedecem uma sequência linear até seu desfecho.

O conjunto de algoritmos clínicos ofertados, deverá contemplar os principais sinais e sintomas que geram demandas do sistema público, totalizando minimamente 150 diferentes algoritmos clínicos.

A CONTRATADA deverá possuir propriedade ou direito de uso de algoritmos validados para atendimento telefônico pré-clínico compatíveis tema a tema com os usados pelo Sistema Nacional de Saúde britânico (NHS) ou Sistema Nacional de Saúde português (SNS) e traduzidos e adaptados para a realidade brasileira e com a possibilidade de:

- I. Adaptação de fluxos ou vias de atendimento conforme os protocolos clínicos preconizados à rede de atenção pela CONTRATANTE.
- II. Ajuste de desfechos conforme os protocolos e fluxos preconizados pela CONTRATANTE.
- III. Integração plena ao sistema de informação da CONTRATADA para registro de cada nó e ação da árvore de atendimento de maneira automatizada, sem a necessidade de manipulação deste sistema.
- IV. Os fluxos, desfechos e limites possibilitados por estes algoritmos deverão passar



necessariamente por uma etapa de alinhamento com as políticas municipais de saúde antes da implantação do sistema.

## **5. DA PROVA DE CONFORMIDADE**

### **Da comissão especial de avaliação**

A Secretaria Municipal de Saúde, designará um grupo de servidores que avaliarão a conformidade do serviço apresentado aos termos previstos neste termo de referência e, aprovarão ou não (mediante justificativa escrita e fundamentada) a prova de conformidade.

Esta comissão deverá ter constituído um presidente, para que cumpram-se as disposições do item 9 do presente termo de referência.

A Comissão Especial de Avaliação será composta pelos servidores abaixo relacionados, que acompanharão a execução da prova de conceito:

- XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (PRESIDENTE)
- XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
- XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
- XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
- XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Esta comissão terá como único objetivo garantir a aderência do objeto licitado com o objeto apresentado.

## **6. DA NOTIFICAÇÃO**

A Comissão de Fiscalização notificará formalmente a CONTRATADA, cabendo a esta recurso no prazo de cinco dias úteis da data de recebimento da notificação, para se manifestar. E, quando de manifestação deverá destacar os itens contestados, fazendo justificativas e apresentando comprovações da contestação.

Decorrido o prazo sem contestação, fica a notificação acolhida pela CONTRATANTE sem direito a contestações futuras.

## **7. DOS PAGAMENTOS**

Os pagamentos decorrentes da execução dos serviços serão efetuados mensalmente, em conta-corrente, mediante ordem bancária, em até 30 (trinta) dias da data da apresentação da nota fiscal/fatura de serviço devidamente atestada pelo Gestor do Contrato.



Os pagamentos serão efetuados após o atesto do documento fiscal pelo Gestor do Contrato e comprovação da regularidade fiscal (Federal, Estadual e Municipal) da contratada, descontados eventuais glosas pelo não cumprimento dos níveis de serviço acordados.

Os valores contratados somente poderão ser reajustados, mediante requerimento, após o período de 1 (um) ano, a contar do início da vigência do contrato.

#### **8. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBRIGATÓRIAS**

1. Software próprio para este modelo de serviço.
2. Plataforma de telefonia para gestão do serviço de atendimento, que atenda a todos os controles e permita a geração de informações e estatísticas necessárias segundo a legislação dos serviços de call center.
3. Capacidade de interface com o sistema municipal de prontuário eletrônico com troca integral de informações e agendamento conforme critérios da CONTRATANTE.
4. Disponibilidade de um conjunto de Algoritmos clínicos nos termos deste Documento completamente integrados à plataforma com capacidade de registro automático das informações prestadas pelo usuário e pelo(s) atendente(s).
5. Sistema deverá ser baseado em algoritmos clínicos, por meio de uma árvore decisória formada por perguntas e respostas, com questões fechadas (apenas sim, não e não sabe) e questões abertas (múltiplas opções de resposta que direcionam para caminhos diferentes dentro do próprio algoritmo ou para um outro algoritmo, quando necessário), e que serão utilizadas para classificar e realizar avaliação pré-clínica dos usuários que relatarem sintomas no atendimento.
6. Deverá possibilitar a busca facilitada dos algoritmos referentes a cada sintoma ou condição, utilizando, além da nomenclatura clínica usual, sinônimos que direcionam para o mesmo algoritmo, com pesquisa em todo o campo ou parte dele.
7. Deverá possibilitar a avaliação de um sintoma isoladamente, ou associação de vários sintomas vinculados a uma única pergunta, que determinarão a próxima ação, que pode ser uma questão, encaminhamento ou orientação.
8. Deverá possuir funcionalidade para realizar agendamentos para ligações e atendimentos de retorno, garantindo acompanhamento e controle, para casos em que



seja necessário acompanhamento da evolução clínica do paciente.

- 9.** Deverá possuir prontuário do paciente com todo o conteúdo relacionado ao usuário (informações cadastrais, algoritmos respondidos, histórico de atendimentos, contatos realizados, etc.), bem como permitir a sua integração com a ferramenta de prontuário eletrônico da Contratante.

Deverá permitir que cada chamada possa ser classificada de acordo com a demanda, tais como:

- Chamada de Informações em Saúde, onde não há necessidade de triagem, possibilitando prestar informações gerais de saúde, como vacinas, conceitos clínicos, campanhas em vigor, administração de endemias etc.
- Chamada de Avaliação Pré-Clínica por Algoritmo, possibilitando a avaliação da queixa e/ou sintoma clínico, com o desenvolvimento de todo algoritmo, sem prioridade de tempo para finalização da chamada.

- 10.** Deverá possuir atalho para Situações de Emergências e Urgências, onde o tempo de avaliação deve ser o mais breve possível, sem necessidade de confirmação de todo cadastro para que se possa desenvolver toda a chamada sem prejuízo de tempo e dados.

- 11.** Deverá permitir o controle do histórico de chamadas de cada usuário, contemplando o desfecho de cada chamada.

- 12.** Deverá permitir que informações do histórico clínico do paciente, como comorbidades, alergias e medicações, sejam incluídas como ponto de informação no processo de triagem.

- 13.** Deverá permitir a apresentação de resumo das informações do usuário com as principais informações do usuário (nome [nome social quando existente], sexo, idade, código de identificação, etc.) sempre à vista do atendente, facilitando a comunicação e provendo um atendimento mais humano para o beneficiário.

- 14.** Deverá permitir utilizar lógicas demográficas (como sexo e idade) e epidemiológicas (como condições conhecidas pré-existent), selecionando automaticamente questões específicas para cada grupo, gerando ações distintas e filtrando automaticamente



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

questões e assuntos excludentes a determinado sexo ou idade. O algoritmo deverá automaticamente utilizar estas informações para direcionamento da próxima pergunta ou ação, sem necessidade de seleção de algoritmo específico para essas condições.

- 15.** Permite que as informações prestadas possam ser listadas de acordo com o quadro clínico mais provável do paciente, na forma de que um único algoritmo contenha vários tópicos de autocuidado, e a escolha do mais adequado, listará todas as orientações possíveis e adequadas ao quadro clínico.
- 16.** Deverá permitir o cadastro de informações acerca da rede de saúde para que o atendente possa consultar o estabelecimento de saúde mais próximo da área geográfica solicitada pelo paciente, seja próxima à sua residência ou outro endereço que ele informar, com o sistema fazendo consultas on-line a este cadastro, ou alimentado por rotinas de carga periódica.
- 17.** Deverá ser capaz de, a partir de regras, mudar o caminho sendo seguido nos algoritmos, quando necessário de acordo com os sintomas relatados, sem a necessidade do comando pelo atendente. Também deverá permitir que o atendente decida pela discordância com o algoritmo, caso julgue necessário, de forma manual.
- 18.** Deverá possuir lógica de priorização por potencial gravidade clínica, ordenando perguntas pelo grau de prioridade, de modo que as questões de queixas relacionadas a problemas menos graves sejam ativadas apenas quando os graves forem descartados.
- 19.** O sistema deverá permitir a gravação de todos os atendimentos realizados, com disponibilidade por, no mínimo, 20 anos a partir de seu registro.
- 20.** Para acesso às gravações, a plataforma deverá dispor de um mecanismo de busca que localize as chamadas gravadas por data, nome do usuário, demanda, condição ou qualquer outro elemento registrado do atendimento.
- 21.** As gravações efetuadas deverão ser disponibilizadas em até 48 horas de sua solicitação.
- 22.** Ainda o sistema deverá possibilitar a consulta e criação de relatórios para análise regressa ou em tempo real pela gestão da CONTRATANTE, em modelo de Business Intelligence, de modo a permitir identificar gargalos, necessidades de balanceamento



de demanda, gestão das filas de operação de redirecionamentos ou problemas que estejam acontecendo em tempo real.

- 23.** A solução deverá ser 100% web com acesso regulado por login e senha de acordo com parâmetros estabelecidos pela CONTRATANTE.

**Do processo de atendimento ao usuário (obrigatório)**

O atendimento ao usuário deverá acontecer segundo as seguintes etapas:

**Atendimento inicial**

- 24.** O atendimento inicial se dará a partir do Contato pelo Usuário (em qualquer das modalidades previstas por este Termo de Referência). O atendimento pelo Operador de primeiro nível (profissional Técnico de Enfermagem, com os devidos registros no Conselho Regional de Enfermagem) deverá acontecer em até 20 (vinte) segundos após a tentativa inicial do usuário.
- 25.** O primeiro Nó decisório identifica o Usuário e seu cadastro no sistema.
- 26.** Para usuários não cadastrados, o Operador oferecerá informações acerca de como proceder o cadastro para uso do sistema e quais os serviços de demanda espontânea estão disponíveis na região, conforme script provido pela CONTRATANTE.
- 27.** Para Usuários com cadastro no sistema de prontuário eletrônico municipal, o Operador procederá à categorização da demanda, conforme protocolos pactuados com a CONTRATANTE. As possíveis categorias são:
- 28.** Orientações acerca do sistema de saúde, definidas como quaisquer informações sobre a rede municipal de saúde, seu funcionamento e fluxos específicos. O Operador oferecerá as informações adequadas, conforme protocolo pactuado com a CONTRATANTE.
- 29.** Atendimento guiado por algoritmo, quando houver a necessidade de avaliação e orientação acerca de condição específica de saúde do usuário. Nestes casos, a ligação será transferida para o atendimento de segundo nível, por profissional enfermeiro e guiado por algoritmos clínicos.
- 30.** O atendimento se dará a partir da transferência por parte do Operador de primeiro nível para o Operador de segundo nível – profissional enfermeiro, com o devido



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

registro no Conselho Regional de Enfermagem. Essa etapa deverá se iniciar em até 20 (vinte) segundos a partir da transferência pelo atendente inicial.

- 31.** Havendo dúvidas clínicas pontuais não relacionadas a sinais e sintomas atuais do usuário, o Operador oferecerá orientações sobre autocuidado e fluxos de atendimento, orientado por protocolo pactuado com a CONTRATANTE.
- 32.** Havendo queixas clínicas específicas, a etapa seguinte será a definição a necessidade ou não de atendimento urgente, por meio dos Algoritmos conforme o disposto neste Termo.
- 33.** No caso de atendimento de urgência, se houver a necessidade de atendimento in loco do Usuário, este será orientado a contatar o SAMU. Havendo a possibilidade, a ligação será transferida imediatamente para o atendimento pelo médico regulador do SAMU. De outra forma, o Operador orientará a procura do serviço de demanda apropriado para o caso em tela conforme desfechos de algoritmo calibrados pela CONTRATANTE. Sempre que o caso for de atendimento de urgência, um Operador de segundo nível realizará ligação de retorno após 1 hora do encerramento da comunicação para avaliação da adequação da orientação oferecida e satisfação do usuário com a oferta.
- 34.** Nos casos em que não houver indicação de urgência, se houver indicação do agendamento de consulta ou procedimento (conforme desfechos de algoritmo pactuados com a CONTRATANTE), este agendamento se dará por interface entre o sistema de informação da CONTRATADA e o prontuário eletrônico da CONTRATANTE ou por uso direto do sistema de prontuário eletrônico da CONTRATANTE pela equipe da CONTRATADA, em vagas previamente disponibilizadas pela equipe ao sistema. Nos casos em que não houver necessidade de agendamento prévio, o profissional de enfermagem oferecerá orientações de autocuidado e fluxos de atendimento, conforme as definições pactuadas com a CONTRATANTE. Nestes casos, um Operador de segundo nível realizará ligação de retorno após 24 horas do encerramento da comunicação para avaliação da adequação da orientação oferecida e satisfação do usuário com a oferta.



**35.** Todas as informações geradas pelo atendimento (respostas a nós decisórios, desfechos propostos e respostas do pós-atendimento) deverão ser registradas automaticamente no prontuário eletrônico do usuário por interface automática entre os sistemas de informação da CONTRATADA e CONTRATANTE ou, na impossibilidade deste, diretamente no prontuário eletrônico da CONTRATANTE.

**Os possíveis desfechos do atendimento devem ser:**

Pelo atendente inicial, técnico de enfermagem:

- Informações gerais de saúde, como calendário vacinal, disponibilidade de serviços, temas epidemiologicamente relevantes à CONTRATANTE.
- Provimento de orientações de fluxos do sistema de saúde para os casos em que a demanda não for relacionada a cuidado individual.
- Provimento de orientações de cuidado individual e fluxos de atendimento para os casos de dúvidas clínicas pontuais não relacionadas a sinais, sintomas ou condições clínicas específicas.
- Atualização dos dados do usuário no prontuário eletrônico em vigência no município.

**37.** Pelo profissional enfermeiro, guiado pelos algoritmos de atendimento:

- Provimento de orientações de cuidado individual e fluxos de atendimento para os casos de dúvidas clínicas pontuais relacionadas a sinais, sintomas ou condições clínicas específicas definidas sem indicação de pré-agendamento ou encaminhamento imediato pelos algoritmos de atendimento.
- Nas situações acima, em que não for indicado pré-agendamento, encaminhar para o contato virtual preferencial do usuário (WhatsApp® ou e-mail) informativos/folders padronizados pela CONTRATANTE para autocuidado.
- Provimento de orientações de cuidado individual e agendamento de consultas para os casos de dúvidas clínicas pontuais relacionadas a sinais, sintomas ou condições clínicas específicas definidas com indicação de pré-agendamento pelos algoritmos de atendimento.
- Provimento de orientações de cuidado individual e encaminhamento imediato a serviços de referência de demanda espontânea para os casos de dúvidas clínicas



pontuais relacionadas a sinais, sintomas ou condições clínicas específicas definidas com indicação de encaminhamento imediato pelos algoritmos de atendimento.

**9. DA PROVA DE CONCEITO (PoC)**

1. A prova de conceito tem como objetivo o município certificar-se de que a solução apresentada pela licitante satisfaz às exigências constantes do termo de referência no que tange às características técnicas, funcionalidades desejadas e desempenho.
2. A realização da prova de conceito limitar-se-á somente à licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar na fase de propostas de preços. Apenas se convocará as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, caso a licitante detentora da melhor proposta seja inabilitada pelo não atendimento aos requisitos aferidos pela Comissão de Avaliação.
3. A PoC será realizada 07 dias úteis após a finalização do trâmite, em espaço designado pela Secretária de Saúde de Canoas, com início às 9h e finalização às 17h.
4. Para a realização da prova, a licitante poderá eleger no máximo três representantes, a fim de que se mantenha a ordem na sessão.
5. A demonstração deverá ocorrer de forma dinâmica e respeitados os horários estipulados pela Comissão de Avaliação para o seu início e término;
6. A prova de conceito ocorrerá com ligações, em viva voz (objetivando o acompanhamento da ligação por todos os presentes), para a Central de Atendimento simulada da CONTRATADA, simulando três casos clínicos desenvolvidos pela CONTRATANTE com três potenciais desfechos diferentes do processo de atendimento, e a análise das funcionalidades exigidas e definidas no item Sistema de Informação.
7. A Comissão poderá a qualquer momento da sessão de avaliação efetuar questionamentos acerca do objeto demonstrado de modo que possua informações suficientes para o julgamento da adequação ou não da funcionalidade demonstrada àquela definida neste termo de referência.
8. Após a demonstração do atendimento inicial, deverá ser simulada a ligação de retorno por parte do SAPC para o usuário.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

9. Após a demonstração das funcionalidades e serviços demandados, pela licitante e encerrados os questionamentos pelos membros da Comissão de Avaliação estes decidirão pela adequação ou não dos serviços e ferramentas, e emitirão sua análise final.
10. Todos os pontos definidos como “POC” no termo de referência que forem atendidos no momento da realização desta avaliação deverão estar plenamente funcionais na implantação do sistema.
11. Toda a estrutura (software, hardware, conectividade e massa de dados) necessária à realização da PoC é de responsabilidade da licitante, que deverá transmitir em tempo real – por meio de tecnologia VNC ou equivalente – as telas de atendimento para projeção no local de avaliação para a visualização por parte da comissão, visando plena transparência do processo;.
12. Em caso de completa impossibilidade de realização da PoC por motivos alheios aos citados, a PoC será suspensa e transferida para data informada pela Comissão de Avaliação no momento caso a situação que impeça a mesma permaneça por período de 30 minutos ininterruptos ou superior.
13. Será permitida a participação das demais empresas concorrentes (limitado a um (1) representante por empresa) na sessão de demonstração, porém estas não poderão manifestar-se no decurso das mesmas.
14. Os pontos a serem avaliados no momento da PoC são aqueles descritos no Item abaixo **“Julgamento da PoC”**, contendo os quesitos e critérios de julgamento. Os critérios de julgamento são: “adequado”, “não adequado” e “não se aplica”.
15. Após as simulações de atendimento telefônico, a comissão de avaliação escolherá um caso para ser atendido pela ferramenta de chat em texto, com os mesmos critérios de avaliação.
16. Após as simulações de atendimento telefônico e de chat em texto, a comissão de avaliação escolherá um caso para ser atendido pela ferramenta de videochamada, com os mesmos critérios de avaliação.
17. A empresa deverá atender a TODAS as funcionalidades descritas na PoC, o não



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

atendimento aos pontos definidos ensejará a inabilitação da licitante, situação que será manifestada no Relatório de conclusão da avaliação técnica e que gerará o chamamento da segunda colocada.

**Julgamento da PoC**

**Quesito 1:** Tempo até o primeiro atendimento por Técnico de Enfermagem (SLA1) menor que 10 segundos.

- Adequado  
 Não adequado

**Quesito 2:** Profissional do primeiro atendimento devidamente identificado com nome e categoria profissional (Técnico de Enfermagem).

- Adequado  
 Não adequado

**Quesito 3:** Caso aplicável: Tempo até o segundo atendimento (algoritmo) por Enfermeiro (SLA2) menor que 15 segundos.

- Adequado  
 Não adequado  
 Não se aplica

**Quesito 4:** Profissional do segundo atendimento (algoritmo) devidamente identificado com nome e categoria profissional (Enfermeiro).

- Adequado  
 Não adequado  
 Não se aplica

**Quesito 5:** Todas as perguntas e respostas feitas pelo atendente estão previstas nos scripts de atendimento (protocolos de atendimento e pré-clínicos).

- Adequado



( ) Não adequado

**Quesito 6:** As informações de desfecho são transmitidas ao usuário de maneira clara e objetiva.

( ) Adequado

( ) Não adequado

### **11. DA SUSPENSÃO POR INTERESSE DA CONTRATANTE**

A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, suspender a prestação dos serviços, ou de parte deles, desde que notifique por escrito à CONTRATADA, conforme preceitua a Lei 8.666/93 em seu artigo 78, inciso XIV.

### **12. DO CONTROLE, AVALIAÇÃO, AUDITORIA E COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO**

A execução do presente contrato será avaliada pelos órgãos competentes do SUS, mediante procedimentos de supervisão direta e indireta ou in loco, os quais observarão o cumprimento das cláusulas e condições estabelecidas neste instrumento, à verificação do movimento dos exames e de quaisquer outros dados necessários ao controle, avaliação e auditoria dos serviços prestados.

- I.** A contratante poderá efetuar vistorias nas instalações da contratada para verificar se persistem as mesmas condições técnicas básicas comprovadas por ocasião da assinatura deste contrato, de acordo com os critérios vigentes na legislação.
- II.** Qualquer alteração ou modificação que importe em diminuição da capacidade operativa da contratada poderá ensejar a não prorrogação deste contrato ou a revisão das condições ora estipuladas.
- III.** A fiscalização exercida pela contratante sobre os serviços ora contratados não eximirá a contratante da sua plena responsabilidade perante os órgãos competentes, a própria contratante ou usuários e terceiros, decorrente de culpa ou dolo na execução do contrato.
- IV.** Será formada Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato que após



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

<p>assinatura do contrato será normatizada pelo Secretário Municipal de Saúde.</p> <p><b>13. CRONOGRAMA</b></p> <p>Etapa 1 – Adaptação dos algoritmos à realidade das situações clínicas do perfil epidemiológico dos usuários de Canoas – até 45 dias.</p> <p>Etapa 2 – Validação dos algoritmos na rede municipal de saúde de Canoas – até 60 dias.</p> <p>Etapa 3 – Implantação do sistema com todas as funcionalidades previstas no edital – até 90 dias</p> <p>Etapa 4 – SAPC – funcionando para a população – até 120 dias.</p> <p>Etapa 5 – Realização da pesquisa de satisfação do usuário uma vez ao ano por amostragem com metodologia pactuada pela Secretaria Municipal de Canoas.</p>
<p><i>Forma de pagamento:</i> Empenho/Contrato</p>
<p><i>Capacidade técnica:</i></p> <p>Comprovação de Capacidade Técnica, através da apresentação de Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, pelo qual a licitante comprove ter executado o mesmo serviço em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.</p> <p>Declaração formal de disponibilidade do equipamento e de equipe adequada à execução dos serviços objeto desta contratação e de indicação do(s) Responsável(is) Técnico(s) pela execução dos serviços, assinada por sócio-gerente, presidente ou diretor, admissível assinatura por procurador.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comprovação de Capacidade Técnica, através da apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, pelo qual comprove ter executado serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.</li><li>- <i>Atestado de Capacidade Técnica apresentado deve conter as seguintes informações básicas: Nome do Contratado, do Contratante, identificação dos serviços, identificação do contrato (tipo ou natureza do serviço).</i></li></ul>
<p><i>Prazo de execução:</i> Vigência do contrato 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado nos termos do art. 57, II, de acordo com interesse da Secretaria solicitante.</p>
<p><i>Fiscal administrativo responsável pelo recebimento do objeto.</i></p> <p><i>Nome:</i> Eloir Antonio Vial</p> <p><i>Cargo:</i> Diretor</p> <p><i>Matrícula:</i> 84719</p> <p><i>Tel:</i> 32361600</p>



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

*Fiscal administrativo responsável pelo recebimento do objeto.*

Nome: Eloir Antonio Vial

Cargo: Diretor

Matrícula: 84719

Tel: 32361600

*Obrigações da contratante.*

O pagamento será efetuado no prazo máximo de 30 dias a contar da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo e/ou do carimbo de certificação / aceitação do objeto na Fatura, mediante a entrega dos materiais, acompanhados da respectiva Fatura.

Data: 23/01/2019

*Agentes públicos responsáveis pela elaboração do termo de referência.*

Nome/cargo: Silvana Greiner

Matrícula: 674

Cargo: Técnica de Enfermagem

Setor: DTA ( Diretoria Técnica Administrativo)

Planilha de Preços:

Item	Quantidade	Descrição do Objeto	Valor Unitário Máximo Aceitável mensal.
01	1	Constitui objeto da presente licitação a prestação de serviços de operacionalização do serviço de atendimento pré-clínico, para atendimento remoto em saúde à população residente em canoas e usuária de seu sistema público, via telefone, chat de texto e videochamada, incluindo: serviço de triagem, aconselhamento e encaminhamento, baseado em algoritmos; serviço de aconselhamento sobre autocuidados, baseado em protocolos; e serviço de informação geral em saúde, baseados em protocolos, conforme especificações. Inclui também emissão de relatórios de atendimento	R\$ 398.608,400



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

		<p>do serviço para a gestão do município, atualização dos protocolos e algoritmos quando necessário conforme descrito neste termo de referência.</p> <p>OBS: Na proposta financeira e no termo de referência que a empresa deverá anexar a convenção coletiva a qual pertence para comprovar os valores da planilha de custos de mão de obra.</p>	
<b>VALOR TOTAL PARA 12 MESES: R\$ 4.783.300,80</b>			



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

ANEXO II – PROPOSTA FINANCEIRA;

(preferencialmente deverá ser apresentada em papel timbrado da empresa  
licitante)

EDITAL Nº \_\_\_/2020 - PREGÃO ELETRÔNICO

O objeto da presente proposta é a Prestação de serviços de operacionalização do serviço de atendimento pré-clínico, para atendimento remoto em saúde à população residente em Canoas e usuária de seu sistema público, conforme detalhamento dado no LOTE ÚNICO, para o Município de Canoas/RS, nos termos do supracitado **Edital** e seus **Anexos**. Em tempo declaramos que estamos cientes, concordamos e nos submetemos a todas as condições contidas no Edital do supracitado processo licitatório.

Item	Quantidade	Descrição do Objeto	Valor Unitário mensal.
01	1	Constitui objeto da presente licitação a prestação de serviços de operacionalização do serviço de atendimento pré-clínico, para atendimento remoto em saúde à população residente em canoas e usuária de seu sistema público, via telefone, chat de texto e videochamada, incluindo: serviço de triagem, aconselhamento e encaminhamento, baseado em algoritmos; serviço de aconselhamento sobre autocuidados, baseado em protocolos; e serviço de informação geral em saúde, baseados em protocolos, conforme especificações. Inclui também emissão de relatórios de atendimento do serviço para a gestão do município, atualização dos protocolos e algoritmos quando necessário  Na proposta financeira a empresa deverá anexar a convenção coletiva a qual pertence para comprovar os valores da planilha de custos de mão de obra.	R\$
<b>VALOR TOTAL PARA 12 MESES: R\$</b>			



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

A PLANILHA SERÁ PREENCHIDA CONFORME CONVENÇÃO COLETIVA DA CATEGORIA À QUAL A  
EMPRESA PERTENCE.  
ENFERMEIRO  
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Nº do processo:						
Licitação nº:						
Dia:						
<b>Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)</b>						
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)					
B	Município/UF					
C	Ano do Acordo, Convenção Coletiva ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo					
D	Número de meses de execução contratual					
<b>ANEXO III - A MÃO DE OBRA</b> Mão de obra vinculada à execução contratual						
<b>Dados complementares para composição dos custos referente à mão de obra</b>						
1	Tipo de serviço					
2	Salário normativo da categoria profissional -					
3	Categoria profissional CBO:					
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)					
Nota 1: Deverá ser elaborado um quadro para cada tipo de serviço						
Nota 2: A planilha será calculada considerando o valor mensal do empregado						
<b>MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO</b>						
1	Composição da Remuneração	Nº de dias úteis	Nº Serventes	Nº Horas/Mês	%	Valor (R\$)
A	Salário-base					0,00
B						0,00
C	Outros - especificar					0,00
<b>Total da Remuneração</b>						<b>0,00</b>
Nota 1: O Módulo 1 refere-se ao valor devido ao empregado pela prestação do serviço no período de 12 meses						
Nota 2: Para o empregado que labora a jornada 12x36, em caso de não concessão ou concessão parcial do intervalo intrajornada (§4º do art. 71 da CLT), o valor a ser pago será inserido na remuneração utilizando a alínea C						
<b>MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS</b>						
<b>Submódulo 2.1 - 13º Salário e Adicional de Férias</b>						
2.1	13º Salário, Férias e Adicional de Férias		Percentual (%)		Valor (R\$)	
A	13º Salário				0,00	
B	Férias e Adicional de Férias				0,00	
<b>TOTAL</b>			<b>0,0000%</b>		<b>0,00</b>	
Nota 1: Como a planilha de custos e formação de preços é calculada mensalmente, provisiona-se proporcionalmente 1/12 (um doze avos) dos valores referentes à gratificação natalina e ao adicional de férias						
Nota 2: O adicional de férias contido no submódulo 2.1 corresponde a 1/3 (um terço) da remuneração, que, por sua vez, é dividido por 12, conforme Nota 1						



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições:					
2.2	Encargos Previdenciários e FGTS		Percentual (%)	Valor (R\$)	
A	INSS			0,00	
B	SESI ou SESC			0,00	
C	SENAI ou SENAC			0,00	
D	INCRA			0,00	
E	Salário educação			0,00	
F	FGTS			0,00	
G	Seguro Acidente de Trabalho = SAT = (RAT x FAP) SAT = ( %Riscos Ambientais do Trabalho x Fator Acidentário de Prevenção de cada empresa )	RAT =	FAP =	0,00 00%	0,00
H	SEBRAE			0,00	
TOTAL			0,0000%	0,00	

Nota 1: Os percentuais dos encargos previdenciários, do FGTS e das demais contribuições são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

Nota 2: O SAT, a depender do grau de risco do serviço, irá variar entre 1% para risco leve, 2% para risco médio e 3% para risco grave

Nota 3: Esses percentuais incidem sobre algumas rubricas constantes nos Módulos 3 e 4

**Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários**

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor unit.(R\$)	Valor (R\$)
A	Transporte Cálculo do valor: [(Qtde x VT x 21) - (% x SB)]		0,00
	A.1) Valor da passagem do transporte coletivo no município de prestação dos serviços:		-
	A.2) Quantidade de passagens por dia por empregado:		
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica, entre outros) Cálculo do valor = [(21 x VA) x (1 - %)]		0,00
	B.1) Valor do auxílio alimentação (cláusula 19 da CCT):		-
E	Outros -		0,00
F	Outros - especificar		0,00
Total de Benefícios Mensais e Diários			0,00

Nota 1: Podem ser incluídos nesta rubrica itens como seguro de vida, invalidez, outros conforme ACT/CCT e ainda eventuais benefícios devidos ao substituto

Nota 2: O valor informado deverá ser o custo real do benefício (descontado o valor eventualmente pelo empregado)

Nota 3: O percentual de desconto do Vale Transporte deve estar de acordo com a CCT.

Percentual:

Nota 4: O percentual de desconto do Vale Alimentação/Refeição deve estar de acordo com a CCT.

Percentual:

**Quadro-Resumo - Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários**

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º Salário, Férias e Adicional de Férias	0,00
2.2	Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições	0,00
2.3	Benefícios Mensais e Diários	0,00
TOTAL		0,00

**MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO**



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

3	Provisão para rescisão	Valor (R\$)
A	Aviso-prévio indenizado Cálculo do valor = $(\text{Rem}/12) \times (\text{n}^\circ \text{ de dias de indenização}/30) \times (\text{Estatística de rotatividade anual})$ - utilizado 33 dias	0,00
B	Incidência do FGTS sobre aviso-prévio indenizado	0,00
C	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso-prévio indenizado Cálculo do valor: $\text{Rem} + 13^\circ + \text{férias } (40\% + 10\%) \times 8\% \times (\text{Estatística de rotatividade anual})$	0,00
D	Aviso-previo trabalhado Cálculo do valor = $[(\text{Rem}/30) \times 7]/12$ meses do contrato	#DIV/0!
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o aviso-prévio trabalhado	#DIV/0!
F	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso-prévio trabalhado Cálculo do valor: $\text{Rem} + 13^\circ \text{ salário} + \text{férias } (40\% + 10\%) \times 8\% \times 100\%$	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>#DIV/0!</b>

Nota 1: A ocorrência de aviso-prévio indenizado deverá ser apurada com uso de dados referenciais levantados no histórico de contratos. Para construção do exemplo, utilizamos a estimativa que 5% dos empregados serão substituídos durante um ano.

Estatística:

#### MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

##### Submódulo 4.1 - Ausências Legais

4.1	Ausências Legais	Valor (R\$)
A	Férias Considerado no Submódulo 2.1	0,00
B	Ausências legais Cálculo do valor = $[(\text{Rem}/30) \times (\text{Estatística})]/12$	0,00
C	Licença-paternidade Cálculo do valor = $\{[(\text{Rem}/30) \times 5 \text{ dias}]/12\} \times [\text{Estatística}]$	0,00
D	Ausência por acidente de trabalho Cálculo do valor = $\{[(\text{Rem}/30) \times 15 \text{ dias}]/12\} \times [\text{Estatística}]$	0,00
E	Ausência por doença Cálculo do valor = $[(\text{Rem}/30) \times (\text{Estatística})]/12$	0,00
F	Outros (especificar)	0,00
<b>Subtotal</b>		<b>0,00</b>
G	Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>0,00</b>

Nota 1: Férias - considerado que o valor pago ao substituto durante as férias do empregado já consta na remuneração (Módulo 1) e que o valor pago ao empregado para fazer frente ao custo de suas férias acrescidas de um terço constitucional já foram apuradas na letra B do submódulo 2.1., não existe o custo a ser aportado nesta rubrica

Nota 2: As ausências legais (faltas justificadas por lei) deverão ser apuradas com uso de dados referenciais levantados no histórico de contratos. Para construção do exemplo, utilizamos 2,96 dias.

Estatística:

Nota 3: A licença-paternidade deverá ser apurada com uso de dados referenciais levantados no histórico de contratos. Para construção do exemplo, utilizamos 1,5%.

Estatística:

Nota 4: A ocorrência das ausências por acidente de trabalho deverá ser apurada com uso de dados referenciais levantados no histórico de contratos. Para construção do exemplo, utilizamos 15 dias de média de dias pagos pela empresa e 0,78% de incidência de ocorrência

Estatística:

Nota 5: A ocorrência das ausências por doença deverá ser apurada com uso de dados referenciais levantados no histórico de contratos. Para construção do exemplo, utilizamos 5 dias de média de dias pagos pela empresa

Estatística:

##### Submódulo 4.1.1. - Afastamento Maternidade (120 dias)

4.1.1	Afastamento Maternidade	Valor (R\$)
A	Férias Pagas ao Substituto pelos 120 dias de Reposição Cálculo do valor = $\{[(\text{Rem} + \text{Rem}/3) \times 4/12]/12\} \times (\text{Estatística})$	0,00
B	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre as férias pagas ao substituto pelos 120 dias de Reposição	0,00
C	Incidência do submódulo 2.2 sobre a Remuneração e o 13º salário proporcionais aos 120 dias de reposição Cálculo do valor = $[(\text{Rem} + 13^\circ$	0,00



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

	salário)*4/12]x(Estatística)		
D	Outros		0,00
TOTAL			0,00
Nota 1: A ocorrência do afastamento maternidade deverá ser apurada com uso de dados referenciais levantados no histórico de contratos. Para construção do exemplo, utilizamos a estimativa de 2% dos empregados que se ausentam por afastamento maternidade		Estatística:	
<b>Submódulo 4.2 - Intraornada</b>			
4.2	Intraornada		Valor (R\$)
A	Intervalo para repouso ou alimentação		0,00
TOTAL			0,00
Nota 1: Essa rubrica somente será calculada se houver reposição por um substituto durante a ausência do empregado, no período de intervalo para repouso/alimentação. Para o cálculo dessa forma, o valor aportado será o correspondente ao período do intervalo, com as incidências legais			
<b>Quadro-Resumo - Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>			
4	Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)
4.1	Ausências Legais		0,00
4.1.1	Afastamento Maternidade (120 dias)		0,00
4.2	Intraornada		0,00
TOTAL			0,00
<b>MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS</b>			
5	Insumos diversos	Valor unit.(R\$)	Valor (R\$)
A	Uniformes	#REF!	#REF!
B	Materiais	#REF!	#REF!
C	Equipamentos	#REF!	#REF!
D	Outros		0,00
Total de Insumos Diversos			#REF!
<b>MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO</b>			
6	Custos indiretos, tributos e lucro	%	Valor (R\$)
BASE DE CÁLCULO DOS CUSTOS INDIRETOS = (Total da Remuneração + Total dos Benefícios Mensais e Diários + Total de Insumos Diversos + Total do Quadro-resumo do Módulo 4 de Encargos Sociais e Trabalhistas)		-	#DIV/0!
A	Custos indiretos		#DIV/0!
BASE DE CÁLCULO DO LUCRO = (Total da Remuneração + Total dos Benefícios Mensais e Diários + Total de Insumos Diversos + Total do Quadro-resumo do Módulo 4 de Encargos Sociais e Trabalhistas + Custos Indiretos)		-	#DIV/0!
B	Lucro		#DIV/0!
BASE DE CÁLCULO DOS TRIBUTOS		-	#DIV/0!
C	Tributos	-	-
	C.1 Tributos Federais (especificar)	-	-
	a) Cofins		#DIV/0!
	b) PIS		#DIV/0!
	C.2 Tributos Estaduais (especificar)	-	-
	C.3 Tributos Municipais (especificar):	-	-



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

a) ISS		#DIV/0!
Percentual Total e Valor Total de Tributos	0,00%	#DIV/0!
<b>Base de Cálculo para os Tributos</b>		
Cálculo dos Tributos	= (-----) x Alíquota do Tributo	
1 - (Total de Tributos em % dividido por 100)		
Total Custos Indiretos, Lucro e Tributos		#DIV/0!
<b>ANEXO III - B</b>		
<b>Quadro-Resumo do custo por empregado</b>		
Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da remuneração	0,00
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	0,00
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	#DIV/0!
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	0,00
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	#REF!
Subtotal (A + B + C + D + E)		#DIV/0!
F	Módulo 6 - Custos indiretos, lucro e tributos	#DIV/0!
Valor total por todos os empregado		#DIV/0!
Valor mensal do serviço		#DIV/0!
Número de meses do contrato		12
Valor global da proposta (valor mensal do serviço x nº de meses do contrato)		#DIV/0!
<b>QUANTIDADE DE PESSOAL ALOCADO NA EXECUÇÃO CONTRATUAL</b>		
Tipo de Mão de Obra		Quantidade de Pessoal
ENFERMEIRO		
<b>MATERIAIS, MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS ALOCADOS NA EXECUÇÃO CONTRATUAL</b>		
Especificação dos Materiais/Máquinas/Equipamentos		Quantidade

**TÉCNICO DE ENFERMAGEM**  
**PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

Nº do processo:	
Licitação nº:	
Dia:	
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)	



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano do Acordo, Convenção Coletiva ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Número de meses de execução contratual	

**ANEXO III - A**  
**MÃO DE OBRA**  
Mão de obra vinculada à execução contratual

**Dados complementares para composição dos custos referente à mão de obra**

1	Tipo de serviço	
2	Salário normativo da categoria profissional -	
3	Categoria profissional CBO:	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

Nota 1: Deverá ser elaborado um quadro para cada tipo de serviço

Nota 2: A planilha será calculada considerando o valor mensal do empregado

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	Nº de dias úteis	Nº Serventes	Nº Horas/Mês	%	Valor (R\$)
A	Salário-base					0,00
B						0,00
C	Outros - especificar					0,00
<b>Total da Remuneração</b>						<b>0,00</b>

Nota 1: O Módulo 1 refere-se ao valor devido ao empregado pela prestação do serviço no período de 12 meses

Nota 2: Para o empregado que labora a jornada 12x36, em caso de não concessão ou concessão parcial do intervalo intrajornada (§4º do art. 71 da CLT), o valor a ser pago será inserido na remuneração utilizando a alínea C

**MÓDULO 2 : ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS**

**Submódulo 2.1 - 13º Salário e Adicional de Férias**

2.1	13º Salário, Férias e Adicional de Férias	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	13º Salário		0,00
B	Férias e Adicional de Férias		0,00
<b>TOTAL</b>		<b>0,0000%</b>	<b>0,00</b>

Nota 1: Como a planilha de custos e formação de preços é calculada mensalmente, provisiona-se proporcionalmente 1/12 (um doze avos) dos valores referentes à gratificação natalina e ao adicional de férias

Nota 2: O adicional de férias contido no submódulo 2.1 corresponde a 1/3 (um terço) da remuneração, que, por sua vez, é dividido por 12, conforme Nota 1

**Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições:**

2.2	Encargos Previdenciários e FGTS	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS		0,00
B	SESI ou SESC		0,00
C	SENAI ou SENAC		0,00
D	INCRA		0,00
E	Salário educação		0,00



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

F	FGTS					0,00
G	Seguro Acidente de Trabalho = SAT = (RAT x FAP) SAT = ( %Riscos Ambientais do Trabalho x Fator Acidentário de Prevenção de cada empresa )	F A T =		FAP =	0,0000%	0,00
H	SEBRAE					0,00
<b>TOTAL</b>					<b>0,0000%</b>	<b>0,00</b>

Nota 1: Os percentuais dos encargos previdenciários, do FGTS e das demais contribuições são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

Nota 2: O SAT, a depender do grau de risco do serviço, irá variar entre 1% para risco leve, 2% para risco médio e 3% para risco grave

Nota 3: Esses percentuais incidem sobre algumas rubricas constantes nos Módulos 3 e 4

**Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários**

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor unit.(R\$)	Valor (R\$)
A	Transporte Cálculo do valor: $[(QtdexVTx21) - (%xSB)]$		0,00
	A.1) Valor da passagem do transporte coletivo no município de prestação dos serviços:		-
	A.2) Quantidade de passagens por dia por empregado:		
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica, entre outros) Cálculo do valor = $[(21xVA)x(1-%)]$		0,00
	B.1) Valor do auxílio alimentação (cláusula 19 da CCT):		-
E	Outros -		0,00
F	Outros - especificar		0,00
<b>Total de Benefícios Mensais e Diários</b>			<b>0,00</b>

Nota 1: Podem ser incluídos nesta rubrica itens como seguro de vida, invalidez, outros conforme ACT/CCT e ainda eventuais benefícios devidos ao substituto

Nota 2: O valor informado deverá ser o custo real do benefício (descontado o valor eventualmente pelo empregado)

Nota 3: O percentual de desconto do Vale Transporte deve estar de acordo com a CCT.

Percentual:

Nota 4: O percentual de desconto do Vale Alimentação/Refeição deve estar de acordo com a CCT.

Percentual:

**Quadro-Resumo - Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários**

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º Salário, Férias e Adicional de Férias	0,00
2.2	Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições	0,00
2.3	Benefícios Mensais e Diários	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>0,00</b>

**MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO**

3	Provisão para rescisão	Valor (R\$)
A	Aviso-prévio indenizado Cálculo do valor = $(Rem/12)x(n^o \text{ de dias de indenização}/30)x$ (Estatística de rotatividade anual) - utilizado 33 dias	0,00
B	Incidência do FGTS sobre aviso-prévio indenizado	0,00
C	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso-prévio indenizado Cálculo do valor: $Rem + 13^o + férias (40\% + 10\%) \times 8\% \times$ (Estatística de rotatividade anual)	0,00
D	Aviso-previo trabalhado Cálculo do valor= $[(Rem/30)x7]/12$ meses do contrato	#DIV/0!
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o aviso-prévio trabalhado	#DIV/0!
F	Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o aviso-prévio trabalhado Cálculo do valor: $Rem + 13^o \text{ salário} + férias (40\% + 10\%) \times 8\% \times 100\%$	0,00



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

		TOTAL	#DIV/0!
Nota 1: A ocorrência de aviso-prévio indenizado deverá ser apurada com uso de dados referenciais levantados no histórico de contratos. Para construção do exemplo, utilizamos a estimativa que 5% dos empregados serão substituídos durante um ano.		Estatística:	
<b>MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE</b>			
<b>Submódulo 4.1 - Ausências Legais</b>			
<b>4.1</b>	<b>Ausências Legais</b>		<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	<b>Férias Considerado no Submódulo 2.1</b>		<b>0,00</b>
<b>B</b>	<b>Ausências legais Cálculo do valor = <math>[(\text{Rem}/30) \times (\text{Estatística})]/12</math></b>		<b>0,00</b>
<b>C</b>	<b>Licença-paternidade Cálculo do valor = <math>\{[(\text{Rem}/30) \times 5 \text{ dias}]/12\} \times [\text{Estatística}]</math></b>		<b>0,00</b>
<b>D</b>	<b>Ausência por acidente de trabalho Cálculo do valor = <math>\{[(\text{Rem}/30) \times 15 \text{ dias}]/12\} \times [\text{Estatística}]</math></b>		<b>0,00</b>
<b>E</b>	<b>Ausência por doença Cálculo do valor = <math>[(\text{Rem}/30) \times (\text{Estatística})]/12</math></b>		<b>0,00</b>
<b>F</b>	<b>Outros (especificar)</b>		<b>0,00</b>
<b>Subtotal</b>			<b>0,00</b>
<b>G</b>	<b>Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente</b>		<b>0,00</b>
<b>TOTAL</b>			<b>0,00</b>
Nota 1: Férias - considerado que o valor pago ao substituto durante as férias do empregado já consta na remuneração (Módulo 1) e que o valor pago ao empregado para fazer frente ao custo de suas férias acrescidas de um terço constitucional já foram apuradas na letra B do submódulo 2.1., não existe o custo a ser aportado nesta rubrica			
Nota 2: As ausências legais (faltas justificadas por lei) deverão ser apuradas com uso de dados referenciais levantados no histórico de contratos. Para construção do exemplo, utilizamos 2,96 dias.		Estatística:	
Nota 3: A licença-paternidade deverá ser apurada com uso de dados referenciais levantados no histórico de contratos. Para construção do exemplo, utilizamos 1,5%.		Estatística:	
Nota 4: A ocorrência das ausências por acidente de trabalho deverá ser apurada com uso de dados referenciais levantados no histórico de contratos. Para construção do exemplo, utilizamos 15 dias de média de dias pagos pela empresa e 0,78% de incidência de ocorrência		Estatística:	
Nota 5: A ocorrência das ausências por doença deverá ser apurada com uso de dados referenciais levantados no histórico de contratos. Para construção do exemplo, utilizamos 5 dias de média de dias pagos pela empresa		Estatística:	
<b>Submódulo 4.1.1. - Afastamento Maternidade (120 dias)</b>			
<b>4.1.1</b>	<b>Afastamento Maternidade</b>		<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	<b>Férias Pagas ao Substituto pelos 120 dias de Reposição Cálculo do valor = <math>\{[(\text{Rem} + \text{Rem}/3) \times 4/12]/12\} \times (\text{Estatística})</math></b>		<b>0,00</b>
<b>B</b>	<b>Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre as férias pagas ao substituto pelos 120 dias de Reposição</b>		<b>0,00</b>
<b>C</b>	<b>Incidência do submódulo 2.2 sobre a Remuneração e o 13º salário proporcionais aos 120 dias de reposição Cálculo do valor = <math>[(\text{Rem} + 13^\circ \text{ salário}) \times 4/12] \times (\text{Estatística})</math></b>		<b>0,00</b>
<b>D</b>	<b>Outros</b>		<b>0,00</b>
<b>TOTAL</b>			<b>0,00</b>
Nota 1: A ocorrência do afastamento maternidade deverá ser apurada com uso de dados referenciais levantados no histórico de contratos. Para construção do exemplo, utilizamos a estimativa de 2% dos empregados que se ausentam por afastamento maternidade		Estatística:	
<b>Submódulo 4.2 - Intra-jornada</b>			
<b>4.2</b>	<b>Intra-jornada</b>		<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	<b>Intervalo para repouso ou alimentação</b>		<b>0,00</b>
<b>TOTAL</b>			<b>0,00</b>
Nota 1: Essa rubrica somente será calculada se houver reposição por um substituto durante a ausência do empregado, no período de intervalo para repouso/alimentação. Para o cálculo dessa forma, o valor aportado será o correspondente ao período do intervalo, com as incidências legais			
<b>Quadro-Resumo - Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>			
<b>4</b>	<b>Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>		<b>Valor (R\$)</b>



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

4.1	Ausências Legais		0,00
4.1.1	Afastamento Maternidade (120 dias)		0,00
4.2	Intrajornada		0,00
<b>TOTAL</b>			<b>0,00</b>
<b>MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS</b>			
5	Insumos diversos	Valor unit.(R\$)	Valor (R\$)
A	Uniformes	#REF!	#REF!
B	Materiais	#REF!	#REF!
C	Equipamentos	#REF!	#REF!
D	Outros		0,00
<b>Total de Insumos Diversos</b>			<b>#REF!</b>
<b>MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO</b>			
6	Custos indiretos, tributos e lucro	%	Valor (R\$)
BASE DE CÁLCULO DOS CUSTOS INDIRETOS = (Total da Remuneração + Total dos Benefícios Mensais e Diários + Total de Insumos Diversos + Total do Quadro-resumo do Módulo 4 de Encargos Sociais e Trabalhistas)		-	#DIV/0!
A	Custos indiretos		#DIV/0!
BASE DE CÁLCULO DO LUCRO = (Total da Remuneração + Total dos Benefícios Mensais e Diários + Total de Insumos Diversos + Total do Quadro-resumo do Módulo 4 de Encargos Sociais e Trabalhistas + Custos Indiretos)		-	#DIV/0!
B	Lucro		#DIV/0!
BASE DE CÁLCULO DOS TRIBUTOS		-	#DIV/0!
C	Tributos	-	-
	C.1 Tributos Federais (especificar)	-	-
	a) Cofins		#DIV/0!
	b) PIS		#DIV/0!
	C.2 Tributos Estaduais (especificar)	-	-
	C.3 Tributos Municipais (especificar):	-	-
	a) ISS		#DIV/0!
Percentual Total e Valor Total de Tributos		0,00%	#DIV/0!
<b>Base de Cálculo para os Tributos</b>			
Cálculo dos Tributos = ( ----- ) x Alíquota do Tributo 1 - (Total de Tributos em % dividido por 100)			
<b>Total Custos Indiretos, Lucro e Tributos</b>			<b>#DIV/0!</b>
<b>ANEXO III - B</b>			
<b>Quadro-Resumo do custo por empregado</b>			
<b>Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>			<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 - Composição da remuneração		0,00
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		0,00
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		#DIV/0!
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		0,00
E	Módulo 5 - Insumos Diversos		#REF!



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

		<b>Subtotal (A + B + C + D + E)</b>	<b>#DIV/0!</b>
<b>F</b>	<b>Módulo 6 - Custos indiretos, lucro e tributos</b>		<b>#DIV/0!</b>
		<b>Valor total por todos os empregado</b>	<b>#DIV/0!</b>
<b>Valor mensal do serviço</b>			<b>#DIV/0!</b>
<b>Número de meses do contrato</b>		<b>12</b>	
<b>Valor global da proposta (valor mensal do serviço x nº de meses do contrato)</b>			<b>#DIV/0!</b>
<b>QUANTIDADE DE PESSOAL ALOCADO NA EXECUÇÃO CONTRATUAL</b>			
<b>Tipo de Mão de Obra</b>		<b>Quantidade de Pessoal</b>	
TÉCNICO DE ENFERMAGEM			
<b>MATERIAIS, MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS ALOCADOS NA EXECUÇÃO CONTRATUAL</b>			
<b>Especificação dos Materiais/Máquinas/Equipamentos</b>		<b>Quantidade</b>	

Total(ais) incluídos todos os impostos, taxas, fretes ou outras despesas se houver. Os valores Totais devem ter como base **planilha de custos e formação de preços**,

<b>EMPRESA:</b>
<b>ENDEREÇO:</b>
<b>CNPJ:</b>
<b>FONE:</b>
<b>CONTATO:</b>

Os serviços serão realizados conforme estabelecido pela administração, contados da data do recebimento do empenho ou ordem de início dos serviços.

**Condições de pagamento:** 30 dias contados a partir do recebimento dos documentos fiscais e aceite dos serviços prestados referentes a Nota de Empenho/Contrato.

Data da Proposta: \_\_\_/\_\_\_/ 2020

Preços válidos por: \_\_\_ dias

Rua Frei Orlando, 199 - 4º ai  
Telefone: (51) 323

-----  
(assinatura e nome do representante legal)



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

ANEXO III – DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO PARA ME OU EPP

(Razão social da licitante)....., por meio de seu responsável legal e contador ou técnico em contabilidade, declara, sob as penas da lei, que:

A) Enquadra-se na situação de:

( ) microempresa; ou

( ) empresa de pequeno porte;

B) O valor da receita bruta 12 meses da sociedade, no último exercício, não excedeu o limite fixado nos incs. I e II do artigo 3º da lei complementar 123/2006;

C) Não se enquadra em quaisquer das hipóteses de exclusão relacionadas no artigo 3º, § 4º, incs. I a VI, da mesma lei.

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente.

\_\_\_\_\_, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

\_\_\_\_\_  
Nome completo e assinatura do representante legal da empresa

\_\_\_\_\_  
Nome completo, número de inscrição no Conselho Regional de Contabilidade e assinatura do contador ou técnico em contabilidade da empresa (reconhecida em cartório)



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO, DE QUE NÃO ESTÁ TEMPORARIAMENTE SUSPENSA DE PARTICIPAR EM LICITAÇÃO E IMPEDIDA DE CONTRATAR COM A ADMINISTRAÇÃO, DE QUE NÃO FOI DECLARADA INIDÔNEA PARA LICITAR OU CONTRATAR COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DE CUMPRIMENTO DO ART. 27, INC. V, DA LEI N.º 8.666/93.

Através da presente, declaramos que a empresa .....  
CNPJ n.º. ...., cumpre plenamente os requisitos de habilitação da licitação instaurada pelo Município de Canoas Secretaria Municipal das Licitações (SML), Diretoria de Compras e Formação de Preços (DCFP). Declaramos também que a empresa não está temporariamente suspensa de participar em licitação e impedida de contratar com a Administração, bem como não foi declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração Pública, bem como não possui, em seu quadro de pessoal, empregado ou associado menor de dezoito anos realizando trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e/ou menor de dezesseis anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, nos termos do art. 27, inc. V, da Lei n.º8.666/93. Declaramos, ainda, que todo e qualquer fato que importe em modificação da situação ora afirmada será imediatamente comunicada, por escrito, ao DCFP/ SML do Município de Canoas / RS.

....., ..... de ..... de 2020.

---

Assinatura do representante legal da licitante ou do procurador/preposto/credenciado

---

Nome do representante legal da licitante ou do procurador/preposto/credenciado



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

ANEXO V - FORMULÁRIO DE DADOS DA EMPRESA

CADASTRO DA PESSOA JURÍDICA			
INSCRIÇÃO CNPJ:	( )MATRIZ	INSCRIÇÃO ESTADUAL	
	( )FILIAL	DATA DE FUNDAÇÃO: __/__/____	
		INSCRIÇÃO MUNICIPAL	
NOME EMPRESARIAL:			
NOME FANTASIA:			
CNAE-F PRINCIPAL:			
CNAE-F SECUNDÁRIAS:			
SÓCIOS/ADMINISTRADOR(ES):		CPF(S):	
1 –			
2 –			
3 –			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA			
ENDEREÇO:		NÚMERO	COMPLEMENTO
CEP	BAIRRO	MUNICÍPIO	UF
CONTATO : TELEFONE: CELULAR:		E-MAIL: HOME PAGE:	
DADOS BANCÁRIOS			
BANCO	AGÊNCIA	CONTA CORRENTE	

OBS: NESSA FICHA DEVE CONSTAR ASSINATURA DO RESPONSÁVEL DA PESSOA JURÍDICA



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

**EDITAL Nº 020/2020 - PREGÃO ELETRÔNICO**

**ANEXO VI – MINUTA DE CONTRATO**

Contrato nº. XX de 2020

Prestação de serviços de operacionalização do serviço de atendimento pré-clínico, para atendimento remoto em saúde à população residente em Canoas e usuária de seu sistema público.

O MUNICÍPIO DE CANOAS, pessoa jurídica de Direito Público Interno, inscrita no CNPJ sob nº 88.577.416/0001-18, com sede na Rua XV de Janeiro, nº 11, bairro Centro, Canoas/RS, doravante denominado CONTRATANTE, neste ato representada por seu Prefeito Municipal, Luiz Carlos Busato, e de outro lado, a empresa xxxxxxx, inscrita no CNPJ sob o nº. Xxx, com sede na Rua / Av. xxx, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por xxxxxxxxx, celebram o presente Contrato que foi precedido do Edital Nº. 020/2020 – Pregão eletrônico, Processo Virtual nº xxxxxx, subordinando-se às disposições da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002 e, subsidiariamente a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e Decreto Municipal nº 829, de 11 de agosto de 2009, bem como das seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO**

1.1. Constitui objeto da presente licitação a prestação de serviços de operacionalização do serviço de atendimento pré-clínico, para atendimento remoto em saúde à população residente em Canoas e usuária de seu sistema público, via telefone, chat de texto e videochamada, incluindo: serviço de triagem, aconselhamento e encaminhamento, baseado em algoritmos; serviço de aconselhamento sobre autocuidados, baseado em protocolos; e serviço de informação geral em saúde, baseados em protocolos, conforme especificações. Inclui também emissão de relatórios de atendimento do serviço para a gestão do município, atualização dos protocolos e algoritmos quando necessário conforme descrito neste termo de referência, conforme especificações quantitativas e qualitativas constante no edital 020/2020.

Item	Quantidade	Descrição do Objeto	Valor Unitário mensal.
01	1	Constitui objeto da presente licitação a prestação de serviços de operacionalização do serviço de atendimento pré-clínico, para atendimento remoto em saúde à população residente em canoas e usuária de seu sistema público, via telefone, chat de texto e videochamada, incluindo: serviço de triagem,	R\$



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

		aconselhamento e encaminhamento, baseado em algoritmos; serviço de aconselhamento sobre autocuidados, baseado em protocolos; e serviço de informação geral em saúde, baseados em protocolos, conforme especificações. Inclui também emissão de relatórios de atendimento do serviço para a gestão do município, atualização dos protocolos e algoritmos quando necessário	
<b>VALOR TOTAL PARA 12 MESES: R\$</b>			

#### CLÁUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO

2.1. O presente contrato será executado sob o regime de Empreitada por Preço Global, nos termos da alínea “b”, inciso II, do artigo 10 da Lei 8.666/93.

#### CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO

3.1. O preço total do contrato é de R\$ XXXX incluídos, além do objeto contratado, os encargos sociais, previdenciários, trabalhista, fiscais e comerciais, bem como demais encargos incidentes, os tributos o fornecimento de mão de obra especializada, materiais, a administração, o lucro e deslocamentos de qualquer natureza, bem como qualquer outra despesa, ainda que não especificada e que possa incidir ou ser necessária à execução do serviço e do objeto da licitação.

#### CLÁUSULA QUARTA – DO PAGAMENTO

4.1. Para o efetivo pagamento a Contratada estará sujeita ao cumprimento das disposições contidas no Decreto 196/2018

4.2. A Nota Fiscal / Fatura relativa a aquisição do objeto deverá ser apresentada junto a Unidade de Liquidação (UL) da Secretaria Municipal da Fazenda (SMF), conforme art. 11 do Decreto 012/2013.

4.3. As Notas Fiscais/Faturas entregues não deverão portar vícios ou incorreções que impossibilitem ou atrasem o pagamento, hipótese em que a CONTRATADA suportará os ônus decorrentes do atraso.

4.4. O objeto será pago em até 30 (trinta) dias contar da data da entrega da nota fiscal/fatura na Unidade de Liquidação (UL) da Secretaria Municipal da Fazenda (SMF), que deverá ser ocorrer até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante apresentação de:

4.4.1. Nota fiscal/ fatura;

4.4.2. Termo de fiscalização aprovado e emitido pela secretaria municipal responsável, conforme determina o Decreto 196/2018

4.5. Os valores contratados somente poderão ser reajustados, mediante



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

requerimento, após o período de 1 (um) ano, a contar do início da vigência do contrato.

**CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA**

5.1. Vigência do presente contrato será de 12 (doze) meses, a contar do recebimento da OIS, podendo ser prorrogado, nos termos do art. 57, II da lei nº. 8.666/93

**CLÁUSULA SEXTA – DAS DOTAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS**

6.1. As despesas decorrentes do presente Contrato estão lastreadas nas seguintes dotações:

1501.10.301.0045.2125.00-339039

Fonte de Recurso: 40

Indicador de Recurso: 695

**CLÁUSULA SÉTIMA – DA FISCALIZAÇÃO**

7.1. Os serviços contratados serão fiscalizados pelo Fiscal Administrativo, servidor Eloir Antonio Vial, matrícula 84719, lotado na Secretaria Municipal de Saúde, o qual terá total liberdade para requisição de documentos e a realização de diligências para averiguação do cumprimento contratual por parte da CONTRATADA, podendo o mesmo determinar a paralisação dos serviços caso não se encontrem em conformidade com os padrões estabelecidos no Contrato.

7.2. O Fiscal Administrativo do Contrato emitirá o Termo de Fiscalização.

7.3. A fiscalização dos serviços pela Administração não desobriga a CONTRATADA de sua responsabilidade quanto à perfeita execução do objeto contratado.

7.4. Quando recomendável em face da complexidade do objeto, será indicado um Fiscal Técnico, por meio de um Termo de Designação de Fiscal, cujo o acompanhamento consiste na averiguação de a execução contratual está em conformidade com as normas técnicas exigíveis, podendo rejeitar o que não estiver de acordo, responsabilizando-se a CONTRATADA pela realização de novos serviços, às suas expensas, no prazo determinado pelo Fiscal, computando-se o tempo despendido como atraso, a quem incumbirá:

7.4.1. Quando necessário, emitir pareceres ou outro documento técnico que demonstre à boa ou má execução dos serviços objeto deste Contrato;

7.4.2. Quando necessário, emitir notificações à CONTRATADA demonstrando objetivamente os descumprimentos contratuais verificados pela fiscalização.

7.5. A fiscalização exercerá rigoroso controle em relação à qualidade dos serviços executados, a fim de possibilitar a aplicação das penalidades previstas quando desatendidas as disposições a ela relativas.

**CLÁUSULA OITAVA - DA ENTREGA**

8.1. Os prazos de entrega conforme cronograma das etapas, contados a partir de etapa 1, com a emissão da nota de empenho:

a. Etapa 1 – Adaptação dos algoritmos à realidade das situações clínicas do perfil epidemiológico dos usuários de Canoas – até 45 dias.

b. Etapa 2 – Validação dos algoritmos na rede municipal de saúde de Canoas – até 60 dias.

c. Etapa 3 – Implantação do sistema com todas as funcionalidades previstas no



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

edital – até 90 dias

d. Etapa 4 – SAPC – funcionando para a população – até 120 dias.

e. Etapa 5 – Realização da pesquisa de satisfação do usuário uma vez ao ano por amostragem com metodologia pactuada pela Secretaria Municipal de Canoas

**CLÁUSULA NONA – DAS CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO**

9.1. É vedado à CONTRATADA subcontratar total ou parcialmente, associar-se a outrem, ceder, transferir total ou parcialmente, realizar fusão, cisão ou incorporação do objeto deste contrato, sem a expressa autorização pelo CONTRATANTE.

9.1.1. Não será permitida a subcontratação para a criação do aplicativo e do site.

9.2. O local da prestação de serviços será Remoto.

**CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

10.1. Constituir-se-ão obrigações da CONTRATADA as seguintes, para a totalidade dos serviços:

10.1.1. Entregar o objeto licitado dentro do prazo previsto no anexo I termo de referência do edital;

10.1.2. Prestar os serviços com pessoal próprio devidamente habilitado e capacitado, cabendo-lhe a total e exclusiva responsabilidade pela coordenação, já que responsável legal administrativa e tecnicamente pelos serviços executados;

10.1.3. Responder por quaisquer danos morais, materiais, patrimoniais e/ou pessoais causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, provocados ou negligenciados por seus profissionais e/ou prepostos, culposa ou dolosamente, ainda que por omissão involuntária, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pelo CONTRATANTE.

10.2. Além destas obrigações, ainda compete à CONTRATADA:

10.2.1. Conhecer detalhadamente todas as cláusulas deste contrato e de seus anexos;

10.2.2. Realizar com seus próprios recursos todas as obrigações relacionadas com o objeto deste Contrato, de acordo com as especificações determinadas no processo virtual nº 81.490/2019, assumindo a responsabilidade técnica pelos serviços prestados e pelos equipamentos / acessórios disponibilizados;

10.2.3. Cumprir as legislações federal, estadual e municipal pertinentes, e se responsabilizar pelos danos e encargos de qualquer espécie decorrentes de ações ou omissões culposas ou dolosas, que praticar;

10.2.4. Pagar e recolher todos os impostos e demais encargos fiscais, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, sociais e comerciais, prêmios de seguro e de acidente de trabalho, que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato conforme exigência legal, sendo a única responsável no tocante ao vínculo empregatício com seus profissionais, inclusive reclamações trabalhistas;

10.2.5. Manter-se durante toda a execução do Contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas e todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

10.2.6. Software próprio para este modelo de serviço.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

10.2.7. Plataforma de telefonia para gestão do serviço de atendimento, que atenda a todos os controles e permita a geração de informações e estatísticas necessárias segundo a legislação dos serviços de call center.

10.2.8. Capacidade de interface com o sistema municipal de prontuário eletrônico com troca integral de informações e agendamento conforme critérios da CONTRATANTE.

10.2.9. Disponibilidade de um conjunto de Algoritmos clínicos nos termos deste Documento completamente integrados à plataforma com capacidade de registro automático das informações prestadas pelo usuário e pelo(s) atendente(s).

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

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

10.2.11. Deverá possibilitar a avaliação de um sintoma isoladamente, ou associação de vários sintomas vinculados a uma única pergunta, que determinarão a próxima ação, que pode ser uma questão, encaminhamento ou orientação.

10.2.12. Deverá possuir funcionalidade para realizar agendamentos para ligações e atendimentos de retorno, garantindo acompanhamento e controle, para casos em que seja necessário acompanhamento da evolução clínica do paciente.

10.2.13. Deverá possuir prontuário do paciente com todo o conteúdo relacionado ao usuário (informações cadastrais, algoritmos respondidos, histórico de atendimentos, contatos realizados, etc.), bem como permitir a sua integração com a ferramenta de prontuário eletrônico da Contratante.

Deverá permitir que cada chamada possa ser classificada de acordo com a demanda, tais como:

- Chamada de Informações em Saúde, onde não há necessidade de triagem, possibilitando prestar informações gerais de saúde, como vacinas, conceitos clínicos, campanhas em vigor, administração de endemias etc.

- Chamada de Avaliação Pré-Clínica por Algoritmo, possibilitando a avaliação da queixa e/ou sintoma clínico, com o desenvolvimento de todo algoritmo, sem prioridade de tempo para finalização da chamada.

10.2.14. Deverá possuir atalho para Situações de Emergências e Urgências, onde o tempo de avaliação deve ser o mais breve possível, sem necessidade de confirmação de todo cadastro para que se possa desenvolver toda a chamada sem prejuízo de tempo e dados.

10.2.15. Deverá permitir o controle do histórico de chamadas de cada usuário, contemplando o desfecho de cada chamada.

10.2.16. Deverá permitir que informações do histórico clínico do paciente, como comorbidades, alergias e medicações, sejam incluídas como ponto de informação no processo de triagem.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

10.2.17. Deverá permitir a apresentação de resumo das informações do usuário com as principais informações do usuário (nome [nome social quando existente], sexo, idade, código de identificação, etc.) sempre à vista do atendente, facilitando a comunicação e provendo um atendimento mais humano para o beneficiário.

10.2.18. Deverá permitir utilizar lógicas demográficas (como sexo e idade) e epidemiológicas (como condições conhecidas pré-existent), selecionando automaticamente questões específicas para cada grupo, gerando ações distintas e filtrando automaticamente questões e assuntos excludentes a determinado sexo ou idade. O algoritmo deverá automaticamente utilizar estas informações para direcionamento da próxima pergunta ou ação, sem necessidade de seleção de algoritmo específico para essas condições.

10.2.19. Permite que as informações prestadas possam ser listadas de acordo com o quadro clínico mais provável do paciente, na forma de que um único algoritmo contenha vários tópicos de autocuidado, e a escolha do mais adequado, listará todas as orientações possíveis e adequadas ao quadro clínico.

10.2.20. Deverá permitir o cadastro de informações acerca da rede de saúde para que o atendente possa consultar o estabelecimento de saúde mais próximo da área geográfica solicitada pelo paciente, seja próxima à sua residência ou outro endereço que ele informar, com o sistema fazendo consultas on-line a este cadastro, ou alimentado por rotinas de carga periódica.

10.2.21. Deverá ser capaz de, a partir de regras, mudar o caminho sendo seguido nos algoritmos, quando necessário de acordo com os sintomas relatados, sem a necessidade do comando pelo atendente. Também deverá permitir que o atendente decida pela discordância com o algoritmo, caso julgue necessário, de forma manual.

10.2.22. Deverá possuir lógica de priorização por potencial gravidade clínica, ordenando perguntas pelo grau de prioridade, de modo que as questões de queixas relacionadas a problemas menos graves sejam ativadas apenas quando os graves forem descartados.

10.2.23. O sistema deverá permitir a gravação de todos os atendimentos realizados, com disponibilidade por, no mínimo, 20 anos a partir de seu registro.

10.2.24. Para acesso às gravações, a plataforma deverá dispor de um mecanismo de busca que localize as chamadas gravadas por data, nome do usuário, demanda, condição ou qualquer outro elemento registrado do atendimento.

10.2.25. As gravações efetuadas deverão ser disponibilizadas em até 48 horas de sua solicitação.

10.2.26. Ainda o sistema deverá possibilitar a consulta e criação de relatórios para análise regressa ou em tempo real pela gestão da CONTRATANTE, em modelo de Business Intelligence, de modo a permitir identificar gargalos, necessidades de balanceamento de demanda, gestão das filas de operação de redirecionamentos ou problemas que estejam acontecendo em tempo real.

10.2.27. A solução deverá ser 100% web com acesso regulado por login e senha de acordo com parâmetros estabelecidos pela CONTRATANTE.

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. Constituir-se-ão obrigações do CONTRATANTE.

11.1.1. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

e informações que se fizerem necessários à execução do contrato.

11.1.2. Notificar a CONTRATADA, formal e tempestivamente, sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato.

11.1.3. Exercer a fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados.

11.1.4. Assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear a aquisição;

11.1.5. Acompanhar, controlar e avaliar a aquisição, por meio da unidade responsável por esta atribuição; e

11.1.6. Zelar para que durante a vigência do contrato sejam cumpridas as obrigações assumidas por parte da CONTRATADA, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;

11.1.7. Indenizar a contratada por toda e qualquer dano causado por imperícia, imprudência ou negligência, salvo atos cometidos por terceiros, intempéries ou qualquer outra ação da natureza.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS PENALIDADES

12.1. Quanto à execução.

12.1.1. Pelo inadimplemento das obrigações, a compromitente estará sujeita às seguintes penalidades que seguem.

12.1.1.1. Advertência escrita, para a correção de irregularidades que não possuam gravidade suficiente para caracterizar infração passível de levar a uma medida mais drástica.

12.1.1.2. Multa moratória, tendo como parâmetro os seguintes valores contratuais e percentuais:

Valores contratuais	Percentual
Até R\$ 500.000,00	0,30%
De R\$ 500.000,01 até R\$ 1.500.000,00	0,20%
De R\$ 1.500.000,01 até R\$ 5.000.000,00	0,08%
De R\$ 5.000.000,01 até R\$ 20.000.000,00	0,04%
Acima R\$ 20.000.000,00	0,02%

12.1.1.2.1. Os percentuais serão aplicados por dia de atraso no cumprimento de qualquer das obrigações, calculada sobre o valor total da contratação, atualizado monetariamente, desde o primeiro dia de atraso até o efetivo cumprimento da obrigação, que deverá ocorrer no prazo de até 10 (dez) dias, depois do qual será considerada inexecução contratual.

12.1.1.3. Multa compensatória tendo como parâmetro os seguintes valores contratuais e percentuais:

Valores contratuais	Percentual
---------------------	------------



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

Até R\$ 500.000,00	10,00%
De R\$ 500.000,01 até R\$ 1.500.000,00	8,00%
De R\$ 1.500.000,01 até R\$ 5.000.000,00	6,00%
De R\$ 5.000.000,01 até R\$ 20.000.000,00	4,00%
Acima R\$ 20.000.000,00	2,00%

12.1.1.3.1. A aplicação da multa compensatória obedecerá o seguinte critério:

a. No caso de inexecução parcial da contratação e rescisão unilateral, a multa compensatória será aplicável sobre o montante inadimplido, atualizado até o momento da notificação para apresentação da defesa;

b. No caso de inexecução total da contratação, a multa compensatória será aplicável sobre o valor nominal do ajuste, atualizado até o momento da notificação para apresentação da defesa;

12.1.1.4. Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, na ocorrência de rescisão unilateral do contrato, além da aplicação das multas moratória e compensatória, quando for o caso, à contratada será aplicada, cumulativamente, a pena de:

a. Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de três anos, no caso de inexecução parcial do contrato;

b. Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de cinco anos, no caso de inexecução total do contrato;

12.1.1.5. Quando a compromitente causar prejuízo material resultante diretamente de execução contratual e negar-se a indenizar o erário administrativamente, será aplicada a declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, perdurando pelo tempo da suspensão temporária;

12.1.1.6. A recusa injustificada para assinar o contrato, aceitar a nota de empenho, ordem de serviço ou ordem de fornecimento, sujeita o infrator a mesma penalidade aplicável pelo inadimplemento total da obrigação, por aplicação simétrica ao que dispõe o art. 81, da Lei 8.666/1993;

#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DIRETRIZES GERIAS PARA A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

13. O Serviço de Atendimento Pré-Clínico, deve ser organizado e mantido em funcionamento tendo em vista a prestação dos serviços a seguir, descritos no presente Termo de Referência:

13.1. Serviço de Triagem, Aconselhamento e Encaminhamento, baseado em Algoritmos;

13.2. Serviço de Aconselhamento sobre Autocuidados, baseado em Protocolos;

13.3. Serviço de Informação Geral em Saúde, baseados em Protocolos;

13.4. Caberá à CONTRATADA prover serviço gratuito com fins de orientações em saúde por meio de ligações telefônicas e aplicativo mobile, implementando as possibilidades de chat, chamada de voz e videochamada, a todos os usuários do sistema municipal de saúde de Canoas, disponível ininterruptamente (24 horas por dia, todos os dias



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

do ano), com fins de informação em saúde e possibilidade de desfecho com agendamento de consultas e procedimentos definidos pela CONTRATANTE;

13.5. O serviço deverá ser oferecido de forma gratuita e em tempo integral a todos os moradores do município de Canoas com cadastro ativo em seu sistema de prontuário eletrônico, atualmente estimado em 346 mil usuários;

13.6.A CONTRATADA proverá estrutura necessária para o atendimento integral e em tempo hábil de toda a demanda destes usuários;

13.7. O SAPC compreende os seguintes canais de acesso, devidamente atualizados e adaptados a cada um dos serviços de atendimento prestados:

a. Telefone: com número único de ligação gratuita (0800), acessível a partir das redes fixa e móvel;

b. Chat: ferramenta de conversação via texto em tempo real com acessibilidade a partir do site de internet ou a partir de aplicativo móvel;

c. Videochamada: ferramenta de conversação via vídeo com acessibilidade a partir do aplicativo móvel;

13.8. Telefonia:

13.8.1. O SAPC deverá dispor de uma linha telefônica para ligação sem custos ao usuário (0800) para o acesso aos serviços, nos termos deste Documento.

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

13.9. Site de internet:

13.9.1. O SAPC deverá dispor de um site de internet e um aplicativo que divulgará serviços e permitirá o acesso, nos termos do termo de referência.

13.9.2. O site de internet deverá apresentar compatibilidade com os navegadores desktop mais prevalentes do mercado, garantindo acesso a pelo menos 95% da base instalada, segundo <http://gs.statcounter.com/browser-market-share/desktop/worldwide>.

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

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

13.9.5. A empresa deverá possuir o site que atenda o termo de referência e somente adaptará o layout.

13.9.6. Ser responsivo, utilizar os principais browses de mercado. Tais como firefox, google chrome e internet explorer

13.10. Aplicativo móvel:

13.10.1. O SAPC deverá dispor de um aplicativo móvel que permite o acesso, nos termos deste Documento.

13.10.2. O aplicativo móvel deverá ser acessível a partir de aparelhos de telefone celular (smartphones) e tablets para sistema android e ios.

13.10.3. O aplicativo móvel deverá apresentar compatibilidade com os sistemas operacionais mais prevalentes do mercado, garantindo acesso a pelo menos 95% da base instalada de dispositivos móveis, segundo <http://gs.statcounter.com/os-market-share/mobile/worldwide>.

13.10.4. A CONTRATADA deverá manter o aplicativo móvel permanentemente atualizado, garantindo a acessibilidade dos canais ali suportados.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

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

13.10.6. A empresa deverá possuir o aplicativo que atenda o termo de referência e somente adaptará o layout

13.11. Propriedade intelectual:

13.11.1. A CONTRATADA deve assegurar e comprovar que dispõe dos direitos necessários à utilização de todos os equipamentos e sistemas integrados no Serviço de Atendimento Pré-Clínico, incluindo os decorrentes de marcas registradas, patentes, licenças ou outros direitos de propriedade intelectual protegidos ou, em alternativa, licenças de utilização por períodos correspondentes à extensão máxima permitida por lei, devendo suportar os encargos associados.

13.11.2. A CONTRATADA deve assegurar, nos contratos que estabeleça com os detentores dos direitos referidos no item anterior, a sua transmissão, sem ônus ou encargos, para a CONTRATANTE ou para quem essa venha a designar, caso se verifique qualquer forma de extinção do Contrato.

13.11.3. Os conteúdos produzidos pela CONTRATANTE são de propriedade desta, que permite sua utilização pela CONTRATADA durante a vigência do contrato.

13.12. Tratamento das informações:

13.12.1. Todas as bases de dados que venham a ser tratadas pela CONTRATADA em conexão com as suas atividades e com dados relativos aos Usuários são da titularidade da CONTRATANTE, que permite o seu acesso à CONTRATADA. A CONTRATADA se comprometerá a manter em seu ambiente operacional, pelo prazo mínimo de 3 (três) meses, e sem custo adicional, os dados e demais documentos armazenados congelados às 24 horas do último dia de vigência contratual.

13.13. Integração com Sistema de Informação da CONTRATANTE:

13.13.1. O Sistema de Informações da CONTRATADA deverá permitir interface unidirecional em direção à sua inclusão no Prontuário Eletrônico. Na impossibilidade deste interfaceamento por limitações da CONTRATANTE, os Operadores incluirão estas informações manualmente no Prontuário Eletrônico, no formato e em processos validados pela CONTRATANTE.

13.14. Segurança e sigilo das informações:

13.14.1. A CONTRATADA deverá seguir integralmente os preceitos da Lei Geral da Proteção de Dados (Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

13.14.2. A empresa deverá ter mecanismos de proteção das informações que hospeda e terá a responsabilidade de mantê-las protegidas para que não sejam acessadas por qualquer pessoa não autorizada.

13.14.3. A política de segurança de informações deverá ser rígida e seguida por todos os funcionários e gestores da CONTRATADA com bases nas melhores práticas ético-profissionais de suas categorias e nos mesmos padrões exigidos para as equipes de saúde da CONTRATANTE.

13.14.4. Todos os servidores de dados utilizados deverão ter seus dados protegidos por várias camadas de segurança, com firewall, criptografia, redundância e outros equipamentos e softwares que visam auxiliar na manutenção da segurança.

13.14.5. A política de segurança também envolve todos os funcionários que têm acesso a qualquer informação da CONTRATADA. Além da regulamentação da própria



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

categoria (CFM, COFEN), todos os funcionários assinam documento em que se responsabilizam pelas informações acessadas e a manutenção do sigilo destas informações.

13.15. Identificação dos usuários para acesso aos serviços:

13.15.1. Os sistemas operacionalizados pela CONTRATADA devem oferecer a possibilidade de leitura da base de dados do Prontuário Eletrônico da CONTRATANTE a fim de receber dados de identificação do usuário em atendimento, para fins de limitação do uso do SAPC para a população coberta.

13.16. Relatórios e indicadores:

13.16.1. A CONTRATADA deverá apresentar relatórios mensais do serviço à CONTRATANTE e quando solicitado pelos fiscais de contrato conforme descrito neste Termo de Referência.

13.16.2. Para todos os indicadores quantitativos deverão apresentar, lado a lado, o número total de eventos e o número de pessoas diferentes atendidas:

- a. Ligações atendidas por período;
- b. atendimentos com componente de algoritmo clínico (total e subdivisões conforme a intenção original do usuário);
- c. Atendimento com desfecho de orientações de autocuidado e de fluxo de atendimento na rede;
- d. atendimentos com desfecho de direcionamento a serviços de caráter de pronto-atendimento;
- e. Agendamentos de consultas/procedimentos na unidade conforme critérios de algoritmo;
- f. Tempo-resposta do serviço de atendimento pré-clínico;
- g. Proporção das chamadas com tempo entre a ligação e o atendimento inicial (SLA1) maior que 20 (vinte) segundos;
- h. Proporção das chamadas com tempo entre o encaminhamento do atendimento inicial e o atendimento de enfermeiro guiado por algoritmos (SLA2) maior que 20 (vinte) segundos;
- i. atendimentos por referência geográfica ou Centro de Saúde, evidenciando horário e motivo do contato;
- j. Resolutividade da demanda inicial por modalidade de desfecho;

13.17. Identidade Visual:

13.17.1. O site da internet deverá ser publicado com a identidade visual definida pela CONTRATANTE.

13.17.2. Caberá à CONTRATADA a modificação da identidade visual a partir de artefatos de design gráfico (como, por exemplo, nome do recurso, imagens, logotipos e padrões de cores) fornecidos pela CONTRATANTE.

13.17.3. O aplicativo móvel deverá ser publicado com a identidade visual definida pela CONTRATANTE.

13.17.4. Caberá a CONTRATADA a modificação da identidade visual a partir de artefatos de design gráfico (como, por exemplo, nome do recurso, imagens, logotipos e padrões de cores) fornecidos pela CONTRATANTE.

13.18. Manutenção:

13.18.1. Os setores relevantes da CONTRATANTE deverão se reunir minimamente semestralmente, além de sempre que a conjuntura provar a necessidade de



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

reuniões extraordinárias de acordo com a demanda de qualquer das partes, com a CONTRATADA para ajustes nos processos de trabalho e calibragem dos padrões e desfechos dos algoritmos de atendimento.

13.19. Recursos humanos:

13.19.1. Para a prestação dos serviços descritos acima, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma estrutura mínima, visando garantir os resultados esperados para o serviço:

13.19.2. Técnicos de Enfermagem devidamente registrados no Conselho Regional de Enfermagem em quantidade suficiente para garantir o tempo de atendimento inicial (SLA 1) das ligações em até 10 segundos.

13.19.3. Enfermeiros devidamente registrados no Conselho Regional de Enfermagem em quantidade suficiente para o atendimento baseado em algoritmos clínicos em até 20 (vinte) segundos a partir do encaminhamento pelo atendente inicial (SLA 2).

13.19.4. Suporte médico presencial contínuo para a equipe de atendimento em tempo integral (24X7), para, se necessário, assumir a condução do atendimento.

13.19.5. A CONTRATADA deve dispor e executar de um plano de formação e educação permanente dos Operadores que deve abordar, minimamente, os seguintes aspectos:

- a. Respeito pelos direitos dos Usuários;
- b. Confidencialidade, que deve incluir a disponibilização a cada enfermeiro e técnico de enfermagem de um documento preparado pela CONTRATANTE com a síntese dos seus deveres deontológicos, cuja entrega deve ser devidamente documentada;
- c. Técnicas de comunicação, conversação e relacionamento interpessoal;
- d. Técnica da entrevista;
- e. Utilização, quando apropriada, dos sistemas de informação tanto da CONTRATADA quanto, quando necessário, da CONTRATANTE;
- f. Atendimento de pessoas com necessidades especiais;
- g. Reconhecimento, atendimento e encaminhamento de Contatos em situações de emergência;
- h. Formação específica, de desenvolvimento profissional, orientada para o contexto clínico de suporte aos algoritmos e aos critérios de encaminhamento e agendamento na rede municipal de saúde.

13.20. Algoritmos Clínicos:

13.20.1. Entende-se por Algoritmo Clínico, para fins deste certame, o conjunto de perguntas e respostas que formam uma árvore decisória, com diversas possibilidades de caminhos e desfechos, que servirão como base para o encaminhamento e orientações aos usuários do serviço.

13.20.2. Os Algoritmos Clínicos diferem-se de Protocolos Clínicos, pois possuem nós de decisão que podem alterar a sequência de perguntas e orientações de acordo com as respostas obtidas, enquanto que os protocolos obedecem uma sequência linear até seu desfecho.

13.20.3. O conjunto de algoritmos clínicos ofertados, deverá contemplar os principais sinais e sintomas que geram demandas do sistema público, totalizando minimamente 150 diferentes algoritmos clínicos.

13.20.4. A CONTRATADA deverá possuir propriedade ou direito de uso de algoritmos validados para atendimento telefônico pré-clínico compatíveis tema a tema com os



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

usados pelo Sistema Nacional de Saúde britânico (NHS) ou Sistema Nacional de Saúde português (SNS) e traduzidos e adaptados para a realidade brasileira e com a possibilidade de:

a. Adaptação de fluxos ou vias de atendimento conforme os protocolos clínicos preconizados à rede de atenção pela CONTRATANTE.

b. Ajuste de desfechos conforme os protocolos e fluxos preconizados pela CONTRATANTE.

c. Integração plena ao sistema de informação da CONTRATADA para registro de cada nó e ação da árvore de atendimento de maneira automatizada, sem a necessidade de manipulação deste sistema.

d. Os fluxos, desfechos e limites possibilitados por estes algoritmos deverão passar necessariamente por uma etapa de alinhamento com as políticas municipais de saúde antes da implantação do sistema.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO E ALTERAÇÃO CONTRATUAL

14.1. O presente Contrato pode ser rescindido nas hipóteses descritas no art. 78 da Lei 8.666/1993, observado os procedimentos estabelecidos no artigo 79 da mesma Lei.

14.2. O presente Contrato pode ser alterado na forma estabelecida nos incisos I e II, do artigo 65, da Lei Federal 8.666/1993.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA REGÊNCIA E DA VINCULAÇÃO

15.1. O presente Contrato rege-se pelas cláusulas nele constantes, pelas demais especificações do processo virtual nº 4.200/2020, no edital do pregão eletrônico, inclusive a proposta da CONTRATADA, e pelas disposições constantes da Lei 8.666/93 e Decreto Municipal 829/2009.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO REAJUSTE

16.1. O(s) preço(s) contratual(is) será(ao) reajustado(s) conforme as disposições da lei nº 10.192/2001 e do decreto municipal nº 12/2013.

16.2. os valores relativos à mão de obra, serão reajustados a partir da data estabelecida na convenção ou dissídio coletivo da categoria e de acordo com os índices nele estabelecidos.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA RESPONSABILIDADE CIVIL

17.1. A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na realização do objeto desta contratação, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE.

#### CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. A CONTRATANTE é responsável por disponibilizar acesso aos documentos e à legislação relacionada com o objeto do presente contrato.

18.2. A CONTRATADA não pode fazer uso ou divulgar dados e informações relacionadas com este Contrato a terceiros ou a servidores da CONTRATANTE não designado para interagir junto às atividades descritas na CLÁUSULA PRIMEIRA.

18.3. Os casos omissos a este Contrato serão definidos subsidiariamente nos



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE CANOAS  
Secretaria Municipal das Licitações

Processo: 4.200/2020

termos previstos na Lei Federal 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

19.1. As dúvidas e controvérsias oriundas do contrato serão dirimidas no Foro de Canoas (RS), quando não resolvidas administrativamente.

E, assim, por estarem justos e contratados, assinam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma.

MUNICÍPIO DE CANOAS, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ (\_\_\_\_/\_\_\_\_/2020).

LUIZ CARLOS BUSATO  
Prefeito Municipal

CONTRATADA