Processo 77.744/2021

EDITAL Nº 097/2022 - PREGÃO ELETRÔNICO
MVP nº 77.744/2021

Objeto: a contratação de empresa especializada para prestação de serviços necessários à operacionalização do Serviço de Atenção Primária Remota à Saúde (SAPRS), destinado ao atendimento remoto em saúde à população do município via telefone, chat de texto e videochamada. A presente licitação reger-se-á pela Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002. Recebimento de Propostas e documentos de habilitação: até às 14 horas do dia 25/03/2022. Abertura de propostas: às 14:01 horas do dia 25/03/2022. Disputa: às 14:10 horas do dia 25/03/2022. Edital: site www.pregaobanrisul.com.br; www.pregaoonlinebanrisul.com.br ou www.canoas.rs.gov.brt

Secretário Municipal de Planejamento e Gestão

EDITAL Nº 097/2022 - PREGÃO ELETRÔNICO

MVP nº 77.744/2021

1. PREÂMBULO

1.1. O MUNICÍPIO DE CANOAS (RS), por intermédio da Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão (SMPG), Diretoria de Licitações e Compras, torna público que realizará licitação, processada na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, com o critério de julgamento do tipo **MENOR PREÇO**, nos termos deste edital e de seus anexos, por meio da utilização de recursos de tecnologia da informação - INTERNET. A presente licitação reger-se-á pela Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002; Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006; Decreto Municipal nº 106, de 3 de abril de 2018; Decreto Federal nº 10.024/2019, de 23 de setembro de 2019; Decreto Municipal nº 171, de 24 de maio de 2021 e legislação pertinente; subsidiariamente, pela Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993; e pelas condições previstas neste Edital e seus anexos.

1.2. Integram o presente edital os seguintes anexos.

Anexo I – Termo de referência.

Anexo II – Modelo de declarações relativas às exigências legais (Art. 4º, inciso VII, da Lei 10.520/2002, Inexistência de suspensão, impedimentos e/ou inidoneidade, Art. 7º, XXXIII da CF/88 e do artigo 27, inciso V, da Lei 8.666/93 e Quadro Societário)

Anexo III – Modelo de declaração de enquadramento no art. 3º, do § 4º da lei complementar nº 123/06.

Anexo IV - Formulário de dados da empresa;

Anexo V – Minuta de contrato.

Anexo VI – Modelo de proposta financeira

Anexo VII – Modelo de planilha de formação de custos e preços

2. DO OBJETO

2.1. A presente licitação visa à contratação de empresa especializada para prestação de serviços necessários à operacionalização do Serviço de Atenção Primária Remota à Saúde (SAPRS), destinado ao atendimento remoto em saúde à população do município de, aproximadamente, 348.000 habitantes, via telefone, chat de texto e videochamada e que deve ser organizado e mantido em funcionamento tendo em vista a prestação dos serviços, conforme disposições constantes neste edital e no Anexo I – Termo de Referência.

3. DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL

3.1. O Edital e seus anexos poderão ser obtidos nos *sites* da Prefeitura Municipal de Canoas: www.canoas.rs.gov.br, link licitações e do Banrisul: www.pregaobanrisul.com.br ou www.pregaoonlinebanrisul.com.br.

4. DA REALIZAÇÃO

4.1. 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.

5. DA DATA E DO HORÁRIO DA LICITAÇÃO

5.1. Recebimento das propostas e documentos de habilitação: até às 14 horas do dia 25/03/2022;

5.2. Abertura de propostas: às 14:01 horas do dia 25/03/2022;

5.3. Início da sessão e disputa de preços: às 14:10 horas do dia 25/03/2022.

6. DA PARTICIPAÇÃO

6.1. Respeitadas as condições normativas próprias e as constantes deste Edital, poderá participar desta licitação:

6.1.1. pessoa jurídica legalmente estabelecida no País que esteja devidamente credenciada nos termos do item 8 deste Edital;

6.1.2. empresa estrangeira, desde que apresente Decreto de Autorização para funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedida pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir e, ainda, atenda às exigências de habilitação mediante documentos equivalentes, autenticados pelos respectivos consulados e traduzidos por Tradutor Público e Intérprete Comercial, devendo ter representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente.

6.2. Não poderá participar direta ou indiretamente desta licitação o licitante enquadrado em qualquer das seguintes hipóteses:

6.2.1. declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública, nas suas esferas federal, estadual ou municipal, nos termos do artigo 87, incisos III e IV, da Lei 8.666/1993, respectivamente;

6.2.2. que estejam temporariamente suspensos de participar em licitação e impedidos de licitar e contratar com a Administração Pública;

6.2.3. com decretação de falência, em processo de recuperação judicial ou extrajudicial, salvo mediante autorização do juízo em que tramita o procedimento da recuperação judicial, sendo necessário apresentação dos seguintes documentos relativos à habilitação:

6.2.3.1. autorização do juízo em que tramita o procedimento da recuperação judicial, certificando que a empresa está apta econômica e financeiramente a suportar o cumprimento de um futuro contrato com a Administração Pública, levando em consideração o objeto a ser contratado neste certame específico;

6.2.3.2. plano de homologação da recuperação judicial em pleno vigor;

6.2.3.3. certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da licitante;

6.2.3.4. todos os demais documentos referentes à habilitação previstos no edital.

6.2.3.5. a apresentação dos documentos elencados neste subitem são obrigatórios, salvo existência expressa na referida ordem judicial que dispense a licitante da apresentação.

6.2.4. submisso a concurso de credores, em liquidação ou em dissolução;

6.2.5. que possua em seu quadro societário, servidores (Efetivos ou Comissionados) no município, ou em suas autarquias e fundações, na condição de sócios ou administradores com poder de direção.

6.2.6. em que o ramo de atividade não seja pertinente ou compatível com o objeto desta licitação;

6.2.7. cooperativas de trabalho, considerando a vedação contida no art. 5º da Lei federal nº 12.690/2012, salvo se legalmente viável e, nestes termos, autorizado expressamente no Termo de Referência;

6.2.8. empresas reunidas sob a forma de consórcio;

6.2.9. os interessados enquadrados nas hipóteses do art. 9º, da Lei 8.666/1993.

6.3. Não poderá participar desta licitação, ainda que direta ou indiretamente, servidor público da entidade ou do órgão contratante, ou responsável pela licitação.

6.3.1. Para fins do disposto no subitem 6.3, considera-se participação indireta a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista.

6.4. Nenhum licitante poderá participar desta licitação com mais de uma proposta por lote.

6.5. A participação na presente licitação implica a aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes deste Edital, bem como a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do procedimento.

7. DA PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS E DE EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

7.1. Os licitantes que comprovem, quando do envio da proposta inicial, 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 através do site www.pregaobanrisul.com.br ou www.celic.rs.gov.br, o enquadramento social de que trata este item, terão tratamento diferenciado e favorecido nos termos da Lei Complementar federal nº 123/2006.

7.1.1. A ME ou EPP interessada em participar da licitação deverá apresentar, na forma da Lei, juntamente com os documentos de habilitação, declaração formal, conforme Anexo III, de que não está incursa em nenhum dos impedimentos do § 4º, do art. 3º, da Lei Complementar nº. 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.

7.1.2. A apresentação da Declaração de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte na forma eletrônica, dispensa a apresentação da Declaração de enquadramento na forma do Anexo III.

7.2. A ausência dessa declaração, no momento do envio da proposta, significará a desistência da microempresa e/ou de empresa de pequeno porte de utilizar-se das prerrogativas a elas concedidas pela Lei Complementar federal nº 123/2006.

7.3. Consideram-se empatadas as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte que estiverem no limite de até 5% (cinco por cento) superiores à proposta melhor classificada, desde que esta não seja microempresa ou empresa de pequeno porte.

7.3.1. a aplicação dos critérios de desempate estão previstos nos art. 44 e art. 45 da Lei Complementar nº 123/2006, seguido da aplicação do critério estabelecido no §2º do art. 3º da Lei Federal 8.666/1993, se não houver licitante que atenda à primeira hipótese.

7.4. Ocorrendo o empate, nos termos da Lei Complementar federal nº 123/2006, a microempresa e empresa de pequeno porte melhor classificada poderá apresentar proposta inferior à proposta de menor preço apurada no certame, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

7.4.1. Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

7.5. No caso de não contratação da microempresa ou da empresa de pequeno porte serão convocadas as empresas remanescentes, de mesmo enquadramento social, na ordem classificatória, para o exercício de mesmo direito, que se encontrem na situação de empate.

7.5.1. Na hipótese de não haver mais empresas de mesmo enquadramento social, o objeto da licitação será adjudicado para a empresa originalmente vencedora.

7.6. Nos termos dos artigos. 42 e 43 da Lei Complementar 123/2006, as microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar os documentos de habilitação, mesmo que estes apresentem alguma restrição relativa à regularidade fiscal e trabalhista, sob pena de inabilitação.

7.6.1. A microempresa ou empresa de pequeno porte que apresentar documentos com restrições quanto à regularidade fiscal e trabalhista tem assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da declaração de vencedor da licitação, prorrogável por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

7.6.2. A não regularização da documentação implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81, da Lei 8.666/1993, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para contratação, ou revogar a licitação.

7.7. Não se aplicam os critérios de desempate previstos nos itens 7.3, 7.4, caso a licitação se destine exclusivamente a participação de microempresas e empresas de pequeno porte.

7.8. A microempresa ou empresa de pequeno porte que venha a ser contratada para a prestação de serviços, mediante cessão de mão de obra, não poderá se beneficiar da condição de optante pelo Simples Nacional e estará sujeita à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência de

sua exclusão obrigatória, a contar do mês seguinte ao da contratação, salvo as exceções previstas no §5º-B a 5º-E do art. 18 da Lei Complementar federal nº 123/2006.

7.8.1. Para efeito de comprovação, o contratado deverá apresentar, no prazo de até 90 dias, cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços, mediante cessão de mão de obra.

8. DO CREDENCIAMENTO

8.1. Os interessados em participar na presente licitação deverão estar regularmente credenciados junto ao provedor do sistema, dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis) através do site www.pregaobanrisul.com.br necessitando estar credenciadas junto à Sessão de Cadastro da Central de Compras/RS - CELIC, podendo também ser acessada através do site www.celic.rs.gov.br.

8.2. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.

8.2.1. A chave de identificação e a senha recebida junto a CELIC 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.

8.2.2. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em 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.

8.2.3. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.

8.3. O credenciamento do licitante ou de seu representante implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

8.4. O 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.

8.5. No caso de participação de empresas em consórcio, o credenciamento e a operação do sistema eletrônico devem ser realizados pela empresa líder do consórcio.

9. DA PROPOSTA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

9.1. Os licitantes deverão elaborar e enviar a proposta inicial e os documentos de habilitação até a data e hora marcadas para a abertura da sessão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, em campo próprio do sistema, quando se encerrará a fase de recebimento de propostas e encaminhamento de documentos de habilitação.

9.2. Da Proposta

9.2.1. A proposta deverá ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias a contar da data da abertura da licitação.

9.2.2. Se não constar o prazo de validade, entende-se 60 (sessenta) dias.

9.2.3. Os licitantes deverão consignar o valor mensal e total da contratação da proposta em reais, considerado suficiente e completo, já inclusas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros, ainda que aqui não especificado, que possa incidir ou ser necessária à execução e ao cumprimento integral do objeto da licitação.

9.2.3.1. Será de inteira responsabilidade da licitante o preço proposto, não sendo consideradas reclamações por erros ou equívocos manifestados após a abertura das propostas, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

9.2.3.2. É de inteira responsabilidade do licitante obter dos órgãos competentes informações sobre a incidência ou não de tributos de qualquer natureza relativos ao objeto desta licitação, nos mercados interno e/ou externo, não se admitindo alegação de desconhecimento de incidência tributária, ou outras correlatas.

9.2.4. A apresentação da proposta financeira pressupõe o pleno conhecimento e a plena aceitação, por parte da licitante, das normas, exigências e condições de habilitação estabelecidas no edital e seus anexos.

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

9.2.6. Até data e hora marcada para o início da sessão, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema.

9.2.7. Após a abertura da sessão, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo resultante de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

9.2.8. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital, que forem omissas ou apresentarem irregularidades.

9.2.9. As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.

9.2.10. Não será admitida a subcontratação.

9.2.11. Caso permitida a participação de Cooperativas de Trabalho, as propostas encaminhadas por estas não terão qualquer tipo de acréscimo para fins de julgamento.

9.3. Das Declarações

9.3.1. No momento do envio da proposta e dos documentos de habilitação, o licitante deverá prestar, por meio do sistema eletrônico, as seguintes declarações:

9.3.2.1. que está ciente das condições contidas neste Edital, bem como que cumpre plenamente os requisitos de habilitação;

9.3.2.2. que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para a sua participação, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

9.3.2.3. que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, se for o caso;

9.3.2.4. que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, ressalvado na condição de aprendiz a partir de quatorze anos;

9.3.2.5. que assume o compromisso de guardar todos os documentos originais/autenticados, anexados eletronicamente ou apresentados para digitalização, se for o caso, pelo prazo de 10 (dez) anos, e apresentá-los quando requeridos pela Administração Pública;

9.3.2.6. que os documentos anexados eletronicamente ou apresentados para digitalização, se for o caso, são fiéis aos originais e válidos para todos os efeitos legais, incorrendo nas sanções previstas na Lei Federal nº10.520/2002, Lei Federal 12.462/2011, Decreto 171/2021 em caso de declaração falsa, sem prejuízo da responsabilização civil e criminal.

9.3.3. As declarações mencionadas nos subitens anteriores são condicionantes para a participação no Pregão.

9.3.4. Nos casos de emissão de declaração falsa, o licitante estará sujeito à tipificação no crime de falsidade ideológica, previsto no art. 299 do Código Penal Brasileiro, nos crimes previstos nos arts. 90 e 93 da Lei federal nº 8.666/1993, e ao art. 5º da Lei federal nº 12.846/2013 e da Lei Municipal 5893/2014, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no presente Edital.

9.4. Dos Documentos de Habilitação

9.4.1. São exigidos os seguintes documentos de habilitação abaixo discriminados.

9.4.2. Documentos Relativos à Habilitação Jurídica:

9.4.2.1. registro comercial, no caso de empresa individual;

9.4.2.2. ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

9.4.2.3. inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

9.4.2.4. decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

9.4.2.5. enquadramento como empresa de pequeno porte ou microempresa emitido pela Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul ou Órgão equivalente de outro Estado da Federação, ou, ainda, pela forma prevista no art. 39A da Lei federal nº 8.934, de 18 de novembro de 1994, acompanhada do modelo constante no modelo anexo ao edital, ou declaração na forma eletrônica, quando for o caso.

9.4.3. Documentos Relativos à Regularidade Fiscal e Trabalhista:

9.4.3.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

9.4.3.2. prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.4.3.3. prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal da sede do licitante;

9.4.3.4. prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

9.4.3.5. prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou de Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, emitida nos exatos termos da disposição do §2° do art. 642, "a" da CLT.

9.4.4. Documentos Relativos à Qualificação Técnica:

9.4.4.1. Comprovação de aptidão com a apresentação de, no mínimo 01 (um) atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove a prestação satisfatória de serviços com aptidão para desempenho das atividades do objeto deste termo de referência, com, no mínimo, um ano de serviço.

9.4.4.1.1. os atestados deverão referir-se a serviço e/ou fornecimento no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

9.4.4.2. Prova de inscrição e regularidade da licitante junto ao Conselho Regional de Medicina;

9.4.4.3. Prova de Inscrição e regularidade do Responsável Técnico da licitante junto ao Conselho Regional de Medicina;

9.4.5. Documentos Relativos à Qualificação Econômico-Financeira:

9.4.5.1. Certidão negativa em matéria falimentar, de recuperação judicial e extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da licitante. Será admitida a participação de empresas em processo de recuperação judicial ou extrajudicial, mediante atendimento do subitem 6.2.3.1., e seguintes.

9.4.5.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da Lei, e autenticados em órgão competente, 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 589/2005. 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. A documentação para comprovação da capacidade econômica financeira constituir-se-á:

9.4.5.2.1. 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 (do arquivo SPED Contábil);

b) Termo de Abertura e Encerramento;

c) Balanço Patrimonial (do arquivo SPED contábil);

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

e) Campo J800 com as Notas Explicativas.

9.4.5.2.2. Não serão aceitas Demonstrações Contábeis, registradas em outro órgão competente, caso a empresa tenha feito a entrega do SPED Contábil, de acordo com art.39-A e art.39-B da Lei nº 8.934/1994.

9.4.5.2.3. No momento da análise financeira, a Administração se reservará o direito de exigir a cópia de segurança do arquivo SPED, devidamente autenticado pela Receita Federal do Brasil, para fins de verificação de autenticidade.

9.4.5.2.1. 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 (do arquivo SPED Contábil);

b) Termo de Abertura e Encerramento;

c) Balanço Patrimonial (do arquivo SPED contábil);

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

e) Campo J800 com as Notas Explicativas.

9.4.5.3. É dispensada a exigência do item 9.4.5.2 para o Microempreendedor Individual – MEI, que está prescindido da elaboração do Balanço Patrimonial e demais Demonstrações Contábeis na forma do §2º do art. 1.179 do Código Civil – Lei n° 10.406/02;

9.4.5.4. O licitante enquadrado como microempresa e empresa de pequeno porte estará dispensado da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício, na forma do art. 3º da Decreto Municipal 106/2018.

9.4.6. Documentos Complementares para Habilitação:

9.4.6.1. Os documentos para habilitação serão complementados, conforme o caso, de acordo com o que está disposto no Anexo I - Termo de Referência.

9.4.6.2 O Cartão de Registro Cadastral (CRC) junto ao Município, emitido pela Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão (SMPG), substituem os documentos para habilitação que nele constam, exceto os relativos ao item 9.4.4. Documentos Relativos à Qualificação Técnica.

9.4.6.3. A entrega da documentação física original ou autenticada fica dispensada, podendo ser solicitada a qualquer momento em prazo estabelecido pelo pregoeiro.

9.5. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para acesso público após o encerramento do envio de lances.

9.6. Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, serão encaminhados pelo licitante melhor classificado após o encerramento do envio de lances, no prazo definido pelo pregoeiro de, no mínimo, 02 (duas) horas.

10. DA OPERACIONALIZAÇÃO DA SESSÃO ELETRÔNICA

10.1. Os trabalhos serão conduzidos pelo pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos no endereço eletrônico mencionado nos itens 7.1 e 8.1.

10.2. A participação no certame dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do licitante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário estabelecidos neste Edital.

10.3. Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública da licitação, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

10.4. Se ocorrer a desconexão do pregoeiro durante a etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

10.4.1. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

10.5. No caso de desconexão do licitante, o mesmo deverá de imediato, sob sua inteira responsabilidade, providenciar sua conexão ao sistema.

11. DA REFERÊNCIA DE TEMPO

11.1. Todas as referências de tempo citadas no aviso da licitação, neste Edital, e durante a sessão pública, observarão obrigatoriamente o horário de Brasília/DF e serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

12. DA ABERTURA DA PROPOSTA E DA ETAPA COMPETITIVA

12.1. A abertura da sessão pública ocorrerá na data e na hora indicadas no item 5.

12.2. Durante a sessão pública, a comunicação entre o pregoeiro e os licitantes ocorrerá exclusivamente pelo sistema eletrônico.

12.2.1. Não será aceito nenhum outro tipo de contato, como meio telefônico ou *e-mail*.

12.3. O pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

12.4. A desclassificação da proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real pelos licitantes, anexando-se cópia das propostas desclassificadas aos autos do processo licitatório.

12.5. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo pregoeiro.

12.6. Somente os licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

12.6.1. Os lances se darão pelo valor global da contratação.

12.7. Os licitantes classificados poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do horário e do valor consignados no registro de cada lance.

12.8. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão pública e as regras estabelecidas no edital.

12.9. O licitante somente poderá oferecer valor inferior ou maior percentual de desconto ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema, observado, quando houver, o intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

12.9.1. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

12.10. Durante o transcurso da sessão, os licitantes terão informações, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação do ofertante.

12.11. Não poderá haver desistência dos lances ofertados após a abertura da sessão, sujeitando-se os licitantes desistentes às sanções previstas neste Edital, salvo as decorrentes de caso fortuito ou imprevisível com a devida justificativa aceita pelo pregoeiro.

12.12. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

12.13. Durante a fase de lances, o pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

12.14. A disputa ocorrerá pelo modo aberto.

12.15. A etapa de envio de lances na sessão pública durará dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

12.16. A prorrogação automática da etapa de envio de lances será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.

12.17. Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida nos itens 12.15 e 12.16 a sessão pública será encerrada automaticamente.

12.18. No caso de a sessão encerrar sem prorrogação automática, o pregoeiro poderá admitir o reinício da etapa de envio de lances, mediante justificativa, aplicando-se os subitens 12.15 e 12.16.

12.19. Definida a proposta vencedora, para fins de empate ficto, aplica-se o disposto no item 7.3, se for o caso.

13. DA NEGOCIAÇÃO

13.1. Após o encerramento da etapa de lances e da aplicação do empate ficto, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, visando a que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento estabelecido, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no Edital.

13.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

14. DA ACEITABILIDADE E DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

14.1. O licitante classificado em primeiro lugar, por convocação e no prazo definido pelo pregoeiro de, no mínimo 02 (duas) horas, deverá encaminhar a proposta de preço adequada ao valor proposto, exclusivamente, por meio eletrônico (no endereço constante dos itens 7.1 e 8.1), a qual fará parte do contrato como anexo, bem como os documentos de habilitação complementares a serem definidos pelo pregoeiro.

14.1.1. A **Planilha de Custos e Formação de Preços**, modelo constante do Anexo VII do Edital, a qual fará parte integrante do Contrato como anexo, **deverá obrigatoriamente acompanhar a proposta de preço adequada ao lance vencedor**.

14.1.2. A proposta deverá estar acompanhada de cópia da norma coletiva vigente da categoria, ou indicar o site onde poderá ser obtida.

14.2. O licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a proposta, habilitação ou a documentação complementar solicitada, será desclassificado e estará sujeito às sanções previstas neste Edital.

14.3. O pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do órgão ou entidade contratante ou de terceiros, para orientar sua decisão.

14.4. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

14.5. Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do licitante, para os quais ele renuncie expressamente à parcela ou à totalidade de remuneração.

14.6. Na verificação da conformidade da melhor proposta apresentada com os requisitos deste Edital, será desclassificada aquela que:

14.6.1. não atenda às exigências do ato convocatório da licitação;

14.6.2. apresentar preços em desacordo com os critérios de aceitabilidade estabelecidos no Anexo I – Termo de Referência;

14.6.3. apresentar preços manifestamente inexequíveis não comprovando sua exequibilidade.

14.7. Em caso de divergência entre valores grafados em algarismos e por extenso, prevalecerá o valor por extenso.

14.8. A Administração concederá ao licitante a oportunidade de demonstrar a exequibilidade de sua proposta.

14.8.1. O pregoeiro poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade da proposta ou exigir do licitante a sua demonstração;

14.8.2. se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, o pregoeiro poderá adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

14.8.2.1. questionamentos junto ao licitante para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade;

14.8.2.2. pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;

14.8.2.3. verificação de outros contratos que o licitante mantenha com a Administração Pública ou com a iniciativa privada;

14.8.2.4. pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes;

14.8.2.5. verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pelo licitante;

14.8.2.6. estudos setoriais;

14.8.2.7. consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou Municipal;

14.8.2.8. análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o licitante disponha para o fornecimento;

14.8.2.9. demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

14.8.3. Será considerada inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste Pregão.

14.9. Será vencedor o licitante que atender a íntegra do Edital e ofertar o menor preço global.

14.10. A classificação dos lances apresentados, a indicação da proposta vencedora e demais informações relativas à sessão pública constarão de ata divulgada no sistema eletrônico, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.

15. DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

15.1. Quando da apreciação dos documentos para habilitação, o pregoeiro procederá ao que segue:

15.1.1. na falta de consignação do prazo de validade dos documentos arrolados no subitem 9.4, serão considerados válidos pelo prazo de 90 (noventa) dias contados da data de sua emissão.

15.1.2. os documentos referentes à habilitação do licitante deverão estar válidos no dia de abertura da sessão pública.

15.1.2.1. Caso a data do julgamento da habilitação não coincidir com a da abertura da sessão, e não for possível ao pregoeiro verificar esta condição por meio de consulta a sites oficiais, o licitante será convocado a encaminhar no prazo de no mínimo 2 (duas) horas, documento válido que comprove sua condição de habilitação na data da

convocação, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, conforme estatui o art. 43, §1º, da Lei Complementar nº 123/2006.

15.1.2.2. Convocado o licitante na forma do item 15.1.2.1, fica dispensada a comprovação de que o mesmo estava habilitado na data de abertura da sessão, considerando-se para fins de habilitação, somente a data da sua última convocação.

15.1.3. se os documentos para habilitação não estiverem completos e corretos, ou contrariarem qualquer dispositivo deste Edital, considerando o disposto no item 16.4.3, o pregoeiro considerará o licitante inabilitado;

15.2. no caso de inabilitação do primeiro classificado, serão retomados os procedimentos descritos no item 13, respeitada a ordem de classificação do licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, e assim sucessivamente, até que sejam atendidas as condições do Edital.

15.3. na hipótese de necessidade de envio de documentos complementares após o julgamento da proposta, os documentos deverão ser apresentados em formato digital, via sistema, após solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico, no prazo por este definido, de no mínimo 2 (duas) horas.

15.4. Os licitantes remanescentes ficam obrigados a atender à convocação e no prazo fixado pela Administração, ressalvados os casos de vencimento das respectivas propostas, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de recusa.

15.5. Os documentos deverão ser apresentados no idioma oficial do Brasil e as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados com tradução livre. Para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

15.6. Nos casos de apresentação de documento falso, o licitante estará sujeito à tipificação nos crimes de falsidade, previstos nos artigos 297 e 298 do Código Penal Brasileiro, nos crimes previstos nos arts. 90 e 93 da Lei federal nº 8.666/1993, e no art. 5º da Lei federal 12.846/2013, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no presente Edital.

15.7. Os documentos apresentados pelo licitante que forem emitidos pela *internet*, ou que sejam substituídos pelo CRC, terão sua validade verificada pelo Pregoeiro no momento da habilitação.

16. DA PROVA DE CONCEITO (POC)

16.1. A Prova de Conceito (PoC) limitar-se-á somente à licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar, após a análise dos documentos de habilitação jurídica, regularidade fiscal, trabalhista e Econômico-Financeira.

16.2. A PoC será realizada no prazo de 7 (sete) dias úteis após a notificação da licitante pelo(a) Pregoeiro através do sistema, de acordo com as disposições contidas no **item 13 do Anexo I – TERMO DE REFERÊNCIA.**

17. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÕES, RECURSOS E DEMAIS DISPOSIÇÕES

17.1. Dos Pedidos de Esclarecimentos

17.1.1. Os esclarecimentos quanto ao Edital poderão ser solicitados ao pregoeiro em até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para a abertura da licitação, exclusivamente pelo sistema.

17.1.2. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

17.1.3. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

17.2. Das Impugnações ao Edital

17.2.1. Qualquer pessoa poderá impugnar os termos do edital do pregão, por meio do sistema, até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública. As impugnações ao Edital deverão ser dirigidas ao pregoeiro.

17.2.2. Decairá do direito de impugnação ao Edital o licitante que não se manifestar em até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para a abertura da licitação, apontando as falhas ou irregularidades que o viciaram, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.

17.2.3. O licitante que apresentar impugnação deverá encaminhar suas razões fundamentadas ao pregoeiro em campo próprio do sistema, que responderá e submeterá à aprovação da autoridade competente.

17.2.4. A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento da impugnação.

17.2.5. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

17.2.6. Acolhida a impugnação contra o edital, será definida e publicada nova data para realização do certame.

17.2.7. A impugnação feita tempestivamente não impedirá o licitante de participar do processo licitatório até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente.

17.3. Dos Recursos

17.3.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, em campo próprio do sistema, com registro em ata da síntese das suas razões.

17.3.2. Será concedido o prazo de 3 (três) dias, contados da declaração de vencedor, para o licitante interessado apresentar suas razões fundamentadas, exclusivamente no sistema em que se realiza o certame, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

17.3.3. A ausência de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará decadência desse direito, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

17.3.4. Caberá ao pregoeiro receber, examinar e decidir os recursos, encaminhando à autoridade competente, devidamente informados, quando mantiver a sua decisão.

17.3.5. A autoridade competente deverá proferir a sua decisão no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento do recurso.

17.3.6. A petição de recurso dirigida à autoridade competente, por intermédio do pregoeiro, deverá ser fundamentada e encaminhada eletronicamente por meio do sistema.

17.3.7. O recurso será conhecido pelo pregoeiro, se for tempestivo, se estiver fundamentado conforme as razões manifestadas no final da sessão pública, se estiver de acordo com as condições deste Edital e se atender as demais condições para a sua admissibilidade.

17.3.8. O acolhimento de recurso implicará invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

17.3.9. Os arquivos eletrônicos com textos das razões e contrarrazões serão encaminhados eletronicamente por meio do sistema.

17.3.10. O recurso terá efeito suspensivo.

17.4. Disposições Gerais

17.4.1. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia de início e se incluirá o do vencimento.

17.4.2. Os prazos previstos neste Edital iniciam e expiram exclusivamente em dia de expediente no âmbito do órgão/entidade em que se realiza a licitação.

17.4.3. O pregoeiro poderá, no julgamento da habilitação e das propostas, sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação e classificação, observado o disposto na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

17.4.4. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata o item 17.4.3, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

18. DA ADJUDICAÇÃO, DA HOMOLOGAÇÃO E DA CONVOCAÇÃO PARA ASSINATURA DO CONTRATO

18.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

18.2. Constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

18.3. A unidade de contratos (UC/DLC/SMPG) convocará regularmente a licitante vencedora, para assinar o termo de contrato, dentro prazo de 02 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 18.

18.3.1. <u>No ato da assinatura do contrato</u>, a <u>licitante deverá apresentar os documentos</u> listados para a compração de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados:

a) Documento "<u>Política de Privacidade</u>", no qual deverá conter:

- Disposições gerais
- Objetivo
- Abrangência
- Definições
- Diretrizes
- Responsabilidades
- Responsabilizações
- Disposições finais

b) Documento "<u>Relatório de Impacto</u>", que deverá seguir o disposto no artigo 38, parágrafo único da lei 13.709/2018 (LGPD), contendo, no mínimo, a descrição dos tipos de dados coletados, a metodologia utilizada para a coleta e para a garantia da segurança das informações e a análise do controlador com relação a medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco adotados.

18.4. 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 18.

18.5. Decorridos 60 dias da data da entrega das propostas, sem convocação para a contratação, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos.

18.6. 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).

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. A participação na licitação sujeita as sanções administrativas que seguem.

19.2. Quanto procedimento da licitação:

19.2.1. 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% sobre o valor da multa apurada por inexecução total, da tabela de referência:

19.2.1.1. 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.

19.2.2. 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;

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

19.3. Na execução do objeto:

19.3.1. Pelo inadimplemento das obrigações, a contratada estará sujeita penalidades constantes do Anexo IV - Minuta de Contrato.

20. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

20.1. As atas serão geradas eletronicamente após o encerramento da sessão pública pelo pregoeiro.

20.1.1. Nas atas da sessão pública, deverão constar os registros dos licitantes participantes, das propostas apresentadas, da análise da documentação de habilitação, das manifestações de intenção de interposição de recursos, se for o caso, do respectivo julgamento dos recursos, e do vencedor da licitação;

20.1.2. Os demais atos licitatórios serão registrados nos autos do processo da licitação.

20.2. O licitante deverá examinar detidamente as disposições contidas neste Edital, pois a simples apresentação da proposta o vincula de modo incondicional ao competitório.

20.3. A falsidade de qualquer documento ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do licitante que o tiver apresentado, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

20.4. O contratado deverá conceder livre acesso aos seus documentos e registros contábeis, referentes ao objeto da licitação, para os servidores do órgão ou entidade contratante e dos órgãos de controle interno e externo.

20.5. O presente Edital, bem como a proposta vencedora, farão parte integrante do instrumento de contrato, como se nele estivessem transcritos.

20.6. Durante a execução do contrato, a contratada deverá manter as mesmas condições de habilitação, prestar as informações solicitadas pela fiscalização do contrato, dentro dos prazos estipulados, bem como não transferir a outrem as obrigações decorrentes da licitação.

20.7. É facultado ao pregoeiro ou à autoridade superior convocar os licitantes para quaisquer esclarecimentos necessários ao entendimento de suas propostas.

20.8. 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

20.9. Aplicam-se aos casos omissos as disposições constantes na Lei federal nº 8.666/1993.

20.10. Em caso de divergência entre as disposições deste Edital ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

20.11. Fica eleito o foro da Comarca de Canoas, para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas a este Edital ou ao contrato vinculado a esta licitação.

Canoas, 25 de fevereiro de 2022

Fabio Ramos Cannas

EDITAL Nº 097/2022 - PREGÃO ELETRÔNICO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO:

Constitui objeto da presente licitação os serviços necessários à operacionalização do Serviço de Atenção Primária Remota à Saúde (SAPRS), destinado ao atendimento remoto em saúde à população do município de, aproximadamente, 348.000 habitantes, via telefone, chat de texto e videochamada e que deve ser organizado e mantido em funcionamento tendo em vista a prestação dos serviços a seguir descritos:

a) **Serviço de Informação Geral**, de temas conexos com informações em saúde pública, baseados em Protocolos do Município (Nível 1/N1);
b) **Serviço de Prestação de Informações em Saúde**, baseados em Protocolos do Ministério da Saúde e de Protocolos do Município (Nível 1/N1);
c) **Serviço de Teletriagem; de Aconselhamento em Saúde; e de Encaminhamentos de Orientação em Saúde**, baseado em Algoritmos, em Protocolos do Ministério da Saúde e de Protocolos do Município. (Nível 2/N2);
d) **Serviço de Teleconsulta Médica**, baseado em desfechos dos protocolos clínicos do N2, limitados e acordados entre as partes (Nível 3/N3);
e) **Serviço de Promoção de Autocuidados em Saúde, Prevenção e Teleorientações** de linhas de cuidados em saúde, baseado em protocolos clínicos híbridos com chatbot e o nível 2;

2. DA JUSTIFICATIVA:

De acordo com as diretrizes do Sistema Único de Saúde, a Atenção Primária à Saúde (APS) é caracterizada por um conjunto de ações no âmbito individual e coletivo que visam a promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de dados e manutenção da saúde buscando o cuidado integral que proporcione impactos reais na situação de saúde das coletividades. Representa a principal porta de entrada do usuário no sistema de saúde, sendo assim a ordenadora do cuidado e respeitando os princípios fundamentais da universalidade, da acessibilidade, da continuidade do cuidado, da integralidade da atenção,da responsabilização, da humanização e da equidade.

No Brasil, a Atenção Primária é organizada de maneira descentralizada e capilarizada, ou seja, no âmbito municipal e próximo a residência das pessoas. A principal estratégia governamental de consolidação da APS no país se dá através da Estratégia da Saúde da Família, utilizando o território adscrito como norteador da organização dos processos de trabalho das equipes e consequentemente obtendo mais resolutividade no cuidado.

Nos diversos municípios espalhados em todo território nacional, o aumento da demanda por serviços de saúde é maior que o próprio aumento da população. Diante dessa desproporcionalidade – o acesso à saúde torna-

se limitado mesmo com aumento da cobertura populacional pela Estratégia da Saúde da Família(ESF).

Experiências internacionais distintas nos apresentam formas de sucesso para ampliação do acesso e aumento da oferta de cuidados à população. Dois exemplos destes serviços são o NHS Direct, do Reino Unido, e o Saúde 24, de Portugal.

O acesso telefônico aliado ao uso da tecnologia digital oferece maneiras convenientes e seguras para os usuários, sendo, de fato, uma estratégia efetiva que pode ser convertida em pronta acessibilidade àpopulação.

O uso destes serviços virtuais, com médicos e enfermeiros com formação específica e coordenados para atendimento de particularidades comuns à APS, apresentam maior resolutividade nos contatos, disponibilizando uma melhor jornada do usuário dentro da sua rede de saúde e com maior grau de satisfação.

No ano de 2020, diante pandemia de COVID-19, evidenciou-se a maior demanda por modalidades de atendimento remoto, que permitissem o acesso aos serviços públicos sem colocar os profissionais de saúde em risco, e sem que houvesse a necessidade de deslocamentos e do risco de contaminação dos usuários, aliada ao incentivo e flexibilização das regulamentações vigentes na prestação de serviços de saúde com a intermediação de tecnologia tais como as teleconsultas.

Diante do novo cenário, os sistemas de saúde, públicos e privados, redesenharam o formato de cuidado à população. Nos sistemas públicos, para garantir maior resolutividade com mínima fragmentação dos cuidados, identificou-se a necessidade de interoperabilidade dos diferentes serviços ofertados pela APS. Caracterizada por uma oferta de diferentes níveis de atendimentos e com diversos canais de entrada do usuário, os usuários terão mais controle sobre sua própria saúde e mais atendimento personalizado quandona necessidade de cuidados.

Nesse contexto, a implantação de um Serviço de Atenção Primária Remota à Saúde (SAPRS), com diferentes canais de acesso, interoperabilidade, interações pontuais sobre questões de saúde populacional, coordenação de um cuidado remoto, com teleconsultas médicas integradas a um serviço de atendimento pré-clínico, é uma necessidade urgente para o aprimoramento e modernização do acesso à Atenção Primáriaà Saúde de nosso Município.

Os objetivos esperados do serviço são:

- Otimizar a aplicação dos recursos instalados de saúde pública no município com direcionamento responsável e protocolizado da demanda para o serviço adequado para sua condução.
- Ampliar a capacidade de coordenação do cuidado pelos serviços de Atenção Primária à Saúde por meio da adequação do trânsito do usuário pelos serviços disponíveis e do contra referenciamento adequado e responsável das informações acerca dos atendimentos realizados.

- Aumentar a segurança global do usuário por meio da diminuição de sua exposição a riscos desnecessários ao procurar de forma inadequada serviços de saúde conforme a sua demanda.
- Otimizar os serviços conforme os níveis de atenção, primária, secundária e terciária.
- Fomentar a autonomia do usuário nos temas de conhecimento do sistema de saúde e nos temas decuidado geral de saúde.
- Garantir o acesso aos serviços de saúde para toda a população do município.
- Aumentar da assertividade no direcionamento das diferentes demandas para as diferentes complexidades da rede de atendimento
- Aumentar a satisfação do usuário devido a maior facilidade, rapidez e comodidade em agendar e realizar consultas médicas, sem a necessidade de deslocamento.
- Aumentar a satisfação do usuário com a ampliação da rede de atendimento e acesso a informações.

3. DAS DESCRIÇÕES E QUANTIDADES DO PRODUTO:

ITEM	QTD.	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO MENSAL ESTIMADO (R$)
01	01	Serviços necessários à operacionalização do Serviço de Atenção Primária Remota à Saúde (SAPRS), destinado ao atendimento remoto em saúde à população do município de, aproximadamente, 348.000 habitantes, via telefone, chat de texto e videochamada, organizado e mantido em funcionamento tendo em vista a prestação dos serviços a seguir descritos: a) **Serviço de Informação Geral**, de temas conexos com informações em saúde pública, baseados em Protocolos do Ministério da Saúde e do Município (Nível 1/N1); b) **Serviço de Prestação de Informações em Saúde**, baseados em Protocolos do Ministério da Saúde e de Protocolos do Município (Nível 1/N1); c) **Serviço de Teletriagem; de Aconselhamento em Saúde; e de Encaminhamentos de Orientação em Saúde**, baseado em Algoritmos, em Protocolos do Ministério da Saúde e de Protocolos do Município. (Nível 2/N2); d) **Serviço de Teleconsulta Médica**, baseado em desfechos dos protocolos clínicos do N2, limitados e acordados entre as partes (Nível 3/N3); e) **Serviço de Promoção de Autocuidados em Saúde, Prevenção e Teleorientações** de linhas de cuidados em saúde, baseado em protocolos clínicos híbridos com chatbot e o nível 2;	R$ 1.891.133,33
		VALOR TOTAL ESTIMADO PARA 12 MESES:	R$ 22.693.600,00

Obs.: A descrição, formatação e as diretrizes gerais do serviço, de forma detalhada, devem ser lidas na seção 4 em conjunto com o Anexo I.

4. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA / DIRETRIZES GERAIS PARA A EXECUÇÃO DO SERVIÇO:

4.1. Deverá cumprir com todas as diretrizes descritas no Anexo I.

4.2. Em hipótese alguma será aceito o serviço prestado em desacordo com o edital, ou qualquer forma de subcontratação do mesmo.

4.3. Deverá oferecer atendimento e suporte técnico operacional em caso de problemas técnicos online/telefônico/presencial 24hsX7dias;

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

4.5. A contratada deve zelar pela intimidade e honra dos usuários, garantindo sigilo dos dados conforme preconizado na Lei Geral de Proteção de Dados, o Marco Civil da Internet, Constituição Federal e demais normas vigentes;

4.6. A contratada deve dispor de equipe de suporte técnico durante o período de prestação dos serviços para atendimento de demandas que eventualmente ocorram, sendo obrigatório fornecer telefone e e-mail de contato;

4.7. Responsabilizar-se totalmente por todos os encargos e ônus da legislação trabalhista, previdenciáriae fiscal, bem como os seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora.

4.8. Prestar informações e esclarecimentos que forem solicitados pela contratante, em relação ao objeto deste contrato, diligenciando para que os serviços não sofram soluções de continuidade, ao tempo em que deverá supervisionar seus empregados para que executem o trabalho respeitando suas cargas horárias, não excedendo as permitidas em lei.

4.9. Cumprir e fazer cumprir todas as normas regulamentares sobre medicina e segurança do trabalho, orientando e supervisionando seus empregados para utilização de equipamentos de proteção individual, quando for necessário.

4.10. A CONTRATADA deverá colocar em serviço apenas empregados devidamente qualificados, selecionados e treinados para o perfeito desempenho dos trabalhos, devendo os mesmos apresentar-se,

quando necessário, devidamente uniformizados e portando crachá de identificação.

4.11. Todas as despesas decorrentes da contratação para prestação dos serviços serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, bem como as despesas com insumos, materiais, transporte, deslocamento e mão-de-obra, encargos trabalhistas, previdenciários e tributários decorrentes da execução do contrato, cabendo-lhe, ainda, a inteira responsabilidade (civil e penal), por quaisquer danos a terceiros, provenientes de negligências resultante da prestação dos serviços.

4.12. Caberá à CONTRATADA prover 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 consultase procedimentos definidos pela CONTRATANTE.

4.13. O serviço deverá ser oferecido de forma gratuita e em tempo integral (24 horas) à população do município de, aproximadamente, 348.000 habitantes.

4.14. A CONTRATADA deverá prover estrutura necessária para o atendimento integral e em tempo hábilde toda a demanda destes usuários.

4.15. 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 horasdo último dia de vigência contratual.

4.16. 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.

4.17. O Serviço de Atenção Primária Remota à Saúde (SAPRS), deve ser organizado e mantido em funcionamento tendo em vista a prestação dos serviços descritos nos Anexo I.

4.18. A empresa deverá disponibilizar um técnico residente na sede da Secretaria de Saúde para representar a CONTRATADA, no qual deverá gerenciar e encaminhar as demandas geradas pelo projeto e as necessidades da CONTRATANTE, bem como avaliar e realizar o planejamento da execução do serviço em conjunto com os gestores de saúde do município.

4.19. 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.

5. DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

5.1 A solução ofertada deve estar preparada para atender o volume de atendimentos exigido neste termode referência, levando em consideração picos de atendimento.

5.2 A solução ofertada deve ser hospedada em ambiente tecnológico fornecido pela contratada atendendo a requisitos ideais para sua hospedagem contemplando itens de performance, segurança e disponibilidade.

5.3 O servidor onde a aplicação ofertada vai estar instalado não deve permitir acesso externo em nenhuma porta a não ser a que será utilizada para a manutenção do mesmo, sendo que todo o tráfego de entrada deve, obrigatoriamente, passar por um balanceador de carga.

5.4 Na porta utilizada para a manutenção, devem ser permitidas apenas a partir dos endereços de IP da empresa fornecedora.

5.5 A empresa contratada será responsável por todo o backup da solução, mantendo o armazenamento dos dados de forma redundante, por um período mínimo de 30 dias, e deve ser realizada diariamente.

5.6 O sistema gerenciador de banco de dados deve ser preferencialmente ‘open source’ (de código aberto), e deve possuir, obrigatoriamente, as seguintes características: possuir controle transacional; possuir controle de integridade referencial; utilizar a linguagem SQL (Structured Query Language); suporte a múltiplos processadores;

5.7. Com relação a disponibilidade do serviço, a empresa deve garantir um SLA (Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço) igual ou superior a 99,0%, caso este nível de disponibilidade não seja atingido, a adequação sob o valor dos pagamentos mensais da execução dos serviços, em sendo parciais, e devidamente chancelado pelo fiscal do contrato, será aplicada conforme tabela abaixo:

Disponibilidade do Serviço	Adequação no Pagamento
99% (inclusive) a 100%	Não há ajuste
96% (inclusive) a 99% (exclusive)	2% de desconto
95% (inclusive) a 95,99%	3% de desconto
90% (inclusive) a 94.99%	5% de desconto
Abaixo de 90% (exclusive)	10% de desconto

5.8. A CONTRATADA não será responsabilizada por quaisquer falhas, interrupções ou atrasos no cumprimento de suas obrigações do SLA acordado neste Edital, quando decorrentes de caso fortuito ou de

força maior, incluindo, entre outros, atos governamentais, limitações impostas por parte do Poder Público, interrupção na prestação de serviços sob licença, autorização, permissão ou concessão governamental (fornecimento de energia elétrica e serviços de telefonia, atuação de operadoras de serviço de telecomunicações interconectadas à rede da Contratada, entre outros), catástrofes, greves, perturbações da ordem pública e demais eventos da mesma natureza, desde que devidamente comprovado e chancelado pelo fiscal do contrato.

5.9. A disponibilidade do serviço será medida e controlada mensalmente devendo ser apurada e comunicada em relatórios mensais.

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1. Notificar, por escrito, à CONTRATADA, ocorrências de eventuais anormalidades nos serviços executados, em consonância com o prazo estipulado para a sua regularização;

6.2. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa executar seus serviços dentro das normas e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

6.3. Aplicar, as penalidades e sanções previstas neste contrato.

7. DO PRAZO DO CONTRATO:

7.1. A vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura da ordem de início.

8. DO CONTROLE, AVALIAÇÃO, AUDITORIA E COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO DOCONTRATO

8.1 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 atendimentos 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 assinatura do contrato será normatizada pelo Secretário Municipal de Saúde.

9. DA SUSPENSÃO POR INTERESSE DA CONTRATANTE

9.1. 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.

10. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:

Para cobrir as despesas oriundas da contratação decorrente deste Termo de referência serão oneradas as dotações orçamentárias indicadas nas P.A.s (Pedido e Autorização) em anexo.

11. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

O julgamento das propostas com efeito de classificação entre os licitantes, deverá ser o menor preço global.

12. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

12.1. A empresa deverá apresentar no mínimo 01 (um) atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove a prestação satisfatória de serviços com aptidão para desempenho das atividades do objeto deste termo de referência, com, no mínimo, um ano de serviço;

12.2. A empresa deverá apresentar o Certificado de Regularidade de Inscrição de Pessoa Jurídica no Conselho Regional de Medicina para prestação de serviço de saúde;

12.3. A empresa deverá apresentar o Registro de Responsável Técnico Médico perante o Conselho Regional De Medicina (CRM);

12.4. No ato da assinatura do contrato, apresentar os documentos listados abaixo que comprovem a adequação à Lei Geral de Proteção de Dados:

12.4.1. Documento “Política de Privacidade”, no qual deverá conter:

- Disposições gerais
- Objetivo

- Abrangência
- Definições
- Diretrizes
- Responsabilidades
- Responsabilizações
- Disposições finais

12.4.2. Documento "Relatório de Impacto", que deverá seguir o disposto no artigo 38, parágrafo único da lei 13.709/2018 (LGPD), contendo, no mínimo, a descrição dos tipos de dados coletados, a metodologia utilizada para a coletae para a garantia da segurança das informações e a análise do controlador com relação a medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco adotados.

13. DA PROVA DE CONCEITO (POC):

13.1. A administração pública municipal, através do servidor Audrin De Boni de Caldas, matrícula 79.626 e Diretor Tiago Sperb Machado, Matrícula 124.350, realizará com a empresa licitante vencedora, antes da assinatura do contrato, uma prova de conceito dos serviços ofertados, como objetivo de comprovar se realmente dispõe dos requisitos mínimos obrigatórios, presentes no termo de referência.

13.2. 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 pelos servidores mencionados no item "13.1".

13.3. 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.

13.4. Para a realização da prova, a licitante poderá eleger no máximo três representantes, a fim de quese mantenha a ordem na sessão.

13.5. A demonstração deverá ocorrer de forma dinâmica e respeitados os horários estipulados pelos servidores mencionados no item "13.1" para o seu início e término;

13.6. A prova de conceito ocorrerá utilizando a ferramenta de ligação (em viva voz objetivando o acompanhamento da ligação por todos os presentes), chat em texto e/ou pela ferramenta de videochamada, para a Central de Atendimento simulada da CONTRATADA, simulando um caso clínico desenvolvido pela CONTRATANTE.

13.7. Os servidores mencionados no item "13.1 poderão 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'.

13.8. Após a demonstração do atendimento inicial, deverá ser simulada a ligação de retorno por parte do SAPRS para o usuário.

13.9. Após a demonstração das funcionalidades e serviços demandados, pela licitante e encerrados os questionamentos pelos servidores mencionados no item "13.1" estes decidirão pela adequação ou não dos serviços e ferramentas, e emitirão sua análise final.

13.10. Todas as características do termo de referência que forem atendidos no momento da realização desta avaliação deverão estar plenamente funcionais na implantação do sistema.

13.11. 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;

13.12. 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.

13.13. 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.

13.14. Os pontos a serem avaliados no momento da PoC são aqueles descritos no Item abaixo "Julgamento da PoC", bem como qualquer característica do serviço e/ou da solução de software ofertada para a prestação do mesmo, contendo os quesitos e critérios de julgamento. Os critérios

de julgamento são: “adequado” e “não adequado”.

13.15. A empresa deverá atender as características e funcionalidades descritas no termo de referência.

13.16. A licitante deverá atender no mínimo 70% do total dos critérios de julgamento definidos na prova de conceito. O não atendimento ensejará a inabilitação da licitante, situação que será manifestada no relatório de conclusão da avaliação técnica e que gerará o chamamento da próxima colocada.

Outros Critérios de 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

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

Quesito 5: Profissional do terceiro atendimento (algoritmo) devidamente identificado com nome e categoria profissional (Médico). ( ) Adequado ( ) Não adequado

Quesito 6: Todas as perguntas e respostas feitas pelo atendente estão previstas nos scripts de atendimento (protocolos de atendimento e pré-clínicos). ( ) Adequado ( ) Não adequado

Quesito 7: As informações de desfecho são transmitidas ao usuário de maneira clara e objetiva. ( ) Adequado ( ) Não adequado

14. DA FORMA DE PAGAMENTO E CRONOGRAMA PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO:

14.1. A nota fiscal/fatura deverá ser apresentada junto a Unidade de Liquidação da Secretaria Municipal da Fazenda conforme Artigo 11, do decreto 012/2013

14.2. A CONTRATANTE efetuará o pagamento, mediante apresentação da nota fiscal.

14.3. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias após a apresentação da respectiva nota fiscal da CONTRATADA.

14.4. As notas fiscais que apresentarem incorreções serão devolvidas à CONTRATADA e o seu vencimento ocorrerá 30 (trinta) dias após a data de sua reapresentação.

14.5. Os pagamentos mensais ocorrerão conforme a execução dos serviços prestados, devidamente chancelados pelo fiscal do contrato, em conformidade com os percentuais executados, de acordo com a tabela abaixo:

Etapa	Prazo	Percentual do pagamento mensal
Etapa 1 - Adaptação dos algoritmos à realidade das situações clínicas do perfil epidemiológico dos usuários de Canoas e Validação dos algoritmos na rede municipal de saúde de Canoas	30 dias	50%
Etapa 2: Implantação do sistema com todas as funcionalidades previstas no edital	60 dias	75%
Etapa 3: SAPRS funcionando e disponível para a população	90 dias	100%

14.6. A documentação para comprovação de eventuais serviços de terceiros deverá ser mediante Nota Fiscal de Serviços ou Recibo de Pagamento de Autônomos, desde que observado o recolhimento dos impostos incidentes.

15. DA GESTÃO DO PROJETO:

15.1. A gestão do projeto deverá ser executada por um profissional da contratada com Ensino Superior em Enfermagem e devidamente registrado no Conselho Regional de Enfermagem, no qual será responsável por todo o acompanhamento da implantação bem como da execução dos serviços de acordo com as especificações do cronograma definido.

ANEXO I

DESCRIÇÃO, FORMATAÇÃO E DIRETRIZES GERAIS DO SERVIÇO

Glossário:

Para efeitos do presente Termo de Referência e seus anexos, sempre que iniciados por maiúscula e

salvo em situações em que o texto explicite 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; e determinar um desfecho para o caso.

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 contacta o Serviço de Atendimento Pré-Clínico;

SAPRS: o Serviço de Atenção Primária Remota à Saúde, objeto deste Termo de Referência;

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

Operador: cada funcionário da CONTRATADA, que operacionaliza o SAPRS;

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.

Descrição analítica do objeto:

Constitui objeto da presente licitação a prestação de serviços de operacionalização do Serviço de Atenção Primária Remota à Saúde (SAPRS), 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.

Definições conceituais:

Serviço de acesso gratuito com fins de orientações em saúde por meio de ligações telefônicas, de interação via aplicativo mobile com acesso a chatbot de comunicação, chat de mensagens de texto, chamadade voz via rede de dados, e, via videochamada; Oferecido ininterruptamente (24 horas por dia, todos os diasdo ano) a todos os usuários, com fins de prestação de informações e de orientações em saúde e com a possibilidade de desfecho em teleconsulta médica; ou no agendamento de consultas presenciais.

Escopo e abrangência:

O serviço deverá ser oferecido de forma gratuita e em tempo integral (24 horas) à população do município de Canoas, aproximadamente, 348.000 habitantes..

Estima-se, para fins de mensuração de estrutura, recursos humanos e demais insumos a serem utilizados na prestação dos serviços, um percentual de utilização mensal dos serviços de Nível 1 (N1) e Nível 2 (N2) somados, considerando apenas o número de chamadas recebidas e devidamente atendidas, de 3,10% (três vírgula dez pontos percentuais) do total da base de usuários.

Já para os serviços de Nível 3 (N3), estima-se uma utilização mensal de 1% (um ponto percentual) do total da base de usuários ativos.

Em ocorrendo um volume de demanda maior que o previsto, considerar-se-á para fins de remuneração complementar ao valor mensal ofertado a seguinte métrica:

- Até 10% de acréscimo não haverá pagamentos extras pelo excesso mensal, limitado a ocorrência de até um trimestre seguido, quando em razão da demanda considerar-se-á a realização de aditivo contratual até o limite legal;
- A partir do acréscimo de 10% no volume previsto de atendimentos realizados de cada tipo, os atendimentos extras serão pagos segundo a medição de demanda extra que superar os 10% de acréscimo do inicialmente previsto de cada modalidade; Tendo como metodologia de cálculo para apuração o valor original do contrato, na proporção de 70% do valor considerado para N1+N2, e 30% para o N3, dividido pelo total de acionamentos calculados com base no índice de 3,1% (N1+N2) e 1% (N3) sobre o número de usuários registrados na base.

Canais de acesso:

Deverão ser disponibilizados para atendimento do SAPRS os seguintes canais de acesso:

- Telefone: um número único de ligação gratuita (0800), acessível a partir das redes fixa e móvel. Todos os encargos decorrentes da manutenção e atualização deste canal deverão correr por conta da CONTRATADA;
- Sítio da Internet: que divulgará os serviços e permitirá o acesso aos serviços diretamente. 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. Deve ser responsivo e 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.
- Ferramenta de Chat: uma ferramenta de conversação via texto em tempo real com acessibilidade a partir do site de internet ou a partir de aplicativo móvel;
- Videochamada: uma ferramenta de conversação via vídeo e voz com acessibilidade a partir de aplicativo móvel, de instalação gratuita.
- Chatbot: uma ferramenta de conversão digital, sustentada por algoritmos clínicos desenhados especialmente para a tecnologia:
    - Devendo permitir um atendimento híbrido, que permita realizar o encaminhamento diretamente ao serviço Nível 2.
- Aplicativo móvel de relacionamento: que deverá minimamente possuir as seguintes características:
    - O aplicativo móvel deverá ser acessível a partir de aparelhos de telefone celular (smartphones) e tablets.
    - O aplicativo móvel deverá proporcionar compatibilidade com os sistemas operacionais mais prevalentes do mercado.
    - O aplicativo deverá possuir autenticação de dois fatores para proporcionar segurança para o processo de login da conta.
    - Deverá conter sistema integrado de mensageria, para comunicação das unidades de saúde diretamente com as equipes de atendimento, garantindo comunicação em tempo real.

- O aplicativo móvel deverá ser 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.
- O aplicativo deverá contar com funcionalidade de acesso ao prontuário de atendimento do serviço SAPRS.
- O aplicativo deverá contar com funcionalidade de envio de notificações integrada com sistema de atendimento, para o desenvolvimento de campanhas de prevenção, voltadas ao bem estar da saúde dos usuários.
- O aplicativo deverá contar com funcionalidade para envio de informações e ocorrências gerais referente às unidades de saúde, integradas com sistema de atendimento, para atualização dos operadores Nível 1/N1 e Nível 2/ N2.
- 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 empresa deverá possuir o aplicativo que atenda o termo de referência e somente adaptará o layout

Processo de atendimento:

O atendimento deverá acontecer segundo as seguintes etapas:

- Atendimento inicial, características:
  - 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 e previamente treinado) deverá acontecer 80% em até 60 (sessenta) segundos após a tentativa inicial do usuário.
  - O primeiro *Nó decisório* identifica o *Usuário* e seu cadastro no sistema.
  - Para usuários não cadastrados, o Operador Nível 1 (N1) irá realizar um pré-cadastro no sistema que deverá ser validado com comprovação documental enviada remotamente pelo usuário ou posteriormente em um serviço de saúde.
  - Para Usuários com cadastro no sistema de prontuário eletrônico municipal, o Operador Nível 1 (N1) procederá à categorização da demanda, conforme protocolos

pactuados com o cliente. As possíveis categorias são:

- 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 o cliente.
- 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 Nível 2 (N2), por profissional enfermeiro treinado e guiado por algoritmos clínicos.

- Atendimento guiado por algoritmo, características:
  - O atendimento se dará a partir da transferência por parte do Operador de Nível 1 para o Operador de Nível 2 – profissional enfermeiro, com o devido registro no Conselho Regional de Enfermagem e treinamento prévio. Essa etapa deverá se iniciar 80% em até 30 (trinta) segundos a partir da transferência pelo atendente inicial.
  - Havendo dúvidas clínicas pontuais não relacionadas aos sinais e sintomas atuais do usuário, o Operador N2 oferecerá orientações sobre autocuidado e fluxos de atendimento, orientado por protocolos clínicos.
  - Havendo queixas clínicas específicas, o Operador Nível 2 procederá à classificação clínica da demanda por meio dos *Algoritmos*. As possíveis classificações são:
    - Atendimento de emergência/urgência, com a necessidade de atendimento in loco do Usuário: este será orientado a contatar o SAMU. Sempre que o caso for de atendimento de urgência, o atendimento deverá ser colocado numa fila de retorno e o Operador de segundo nível terá a liberdade de definir o momento mais apropriado para essa reavaliação dentro do prazo máximo de 12 horas, a depender da situação clínica, para avaliação da adequação da orientação oferecida e satisfação do usuário com a oferta.
    - Atendimento de urgência com necessidade clínica de avaliação presencial:o Operador orientará a procura do serviço de demanda de urgência apropriado para o caso conforme desfechos dos algoritmos. Sempre que o caso for de atendimento de urgência, o atendimento deverá ser colocado numa fila de retorno e o Operador de segundo nível terá a liberdade de definir o momento mais apropriado para essa reavaliação dentro do prazo máximo de 24 horas, a depender da situação clínica, para avaliação da

adequação da orientação oferecida e satisfação do usuário com a oferta.

- Atendimento de urgência sem necessidade clínica de avaliação presencial imediata: o Operador de segundo nível N2 transferirá o Usuário para o Operador de terceiro nível N3 (profissional Médico, preferencialmente especialista em Medicina de Família e Comunidade, com os devidos registros no Conselho Regional de Medicina) que procederá o atendimento guiado por Protocolos Clínicos referenciados. O atendimento deverá ser colocado numa fila de retorno e o Operador de segundo nível terá a liberdade de definir o momento mais apropriado para essa reavaliação dentro do prazo máximo de 24 horas, a depender da situação clínica, para avaliação da adequação da orientação oferecida e satisfação do usuário com a oferta.
- Atendimento sem indicação de urgência sem necessidade clínica de avaliação presencial imediata, mas com necessidade de avaliação médica conforme desfechos do algoritmo: o Operador de segundo nível N2 transferirá o Usuário para o Operador de terceiro nível N3 (profissional Médico, preferencialmente especialista em Medicina de Família e Comunidade, com os devidos registros no Conselho Regional de Medicina) que procederá o atendimento guiado por Protocolos Clínicos referenciados. É possível a realização de consultas na hora do atendimento por transferência do mesmo ou o Operador N2 poderá agendar para o horário mais apropriado ao usuário. O atendimento deverá ser colocado numa fila de retorno e o Operador de segundo nível terá a liberdade de definir o momento mais apropriado para essa reavaliação dentro do prazo máximo de 48 horas, a depender da situação clínica, para avaliação da adequação da orientação oferecida e satisfação do usuário com a oferta.
- Atendimentos sem indicação de urgência ou sem indicação de Teleconsulta Médica, com necessidade de agendamento de consulta ou de encaminhamento à Unidade Básica de Saúde (conforme desfechos de algoritmo); em vagas previamente disponibilizadas pela Municipalidade para tal finalidade; Uma vez identificada esta modalidade de atendimento, o mesmo deverá ser colocado numa fila para retorno e o Operador de segundo nível terá a liberdade de definir o momento mais apropriado para essa reavaliação dentro do prazo máximo de 48 horas, a depender da

situação clínica, para avaliação da adequação da orientação oferecida e satisfação do usuário com a oferta; O agendamento deverá acontecer via interface entre o sistema de informação da contratada e o prontuário eletrônico Municipal, ou por uso direto do sistema do prontuário eletrônico da Municipalidade pela equipe da contratada, podendo agendada uma consulta médica, consulta de enfermagem ou consulta odontológica.

- Nos casos em que não houver necessidade de encaminhamentos, Teleconsulta Médica ou agendamento prévio, o profissional de enfermagem oferecerá orientações de autocuidado e fluxos de atendimento, conforme as definições pactuadas com o cliente. Nestes casos, o atendimento deverá ser colocado numa fila de retorno e o operador de segundo nível terá a liberdade de definir o momento mais apropriado para essa reavaliação dentro do prazo máximo de 48 horas, a depender da situação clínica, para avaliação da adequação da orientação oferecida e satisfação do usuário com a oferta.

Todas as informações geradas pelos diversos tipos de atendimento (respostas aos 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 o prontuário eletrônico Municipal, através de Application Programming Interface – APIs disponibilizadas pela Contratada.

- Deverá permitir o envio automático de mensagens (via e-mail), contendo as informações dos atendimentos realizados, que serão direcionados para a equipe de saúde da família ou equipe de atenção primária do usuário, para acompanhamento da conduta.
- Teleconsulta médica guiada por Protocolos Clínicos – Nível 3, características:
  - O atendimento se dará a partir da transferência por parte do Operador de atendimento do segundo nível N2 para o Operador de terceiro nível N3. Essa etapa deverá ter diferentes SLAs, a partir da transferência pelo Operador de segundo nível N2, dependendo do desfecho do algoritmo, conforme detalhamento abaixo:

    a) Atendimento de urgência sem necessidade clínica de avaliação presencial imediata: teleconsulta 80% em até 60 minutos, a partir da finalização do atendimento pelo N2 e encerramento da ligação.

    b) Atendimento sem indicação de urgência, mas com necessidade de avaliação médica eletiva: teleconsulta 80% em até 12h a partir da finalização do atendimento

pelo N2 e encerramento da ligação.

- O operador de terceiro nível N3 realizará a teleconsulta médica completa do Usuário (compreendendo: avaliação clínica, tele propedêutica, diagnóstico e, quando necessário, prescrição, solicitação de exames diagnósticos, sempre de acordo com as normas e regras vigentes da categoria profissional), seguindo as condutas clínicas, os processos operacionais e as orientações procedimentais dos ProtocolosClínicos referenciados.
- Se constatada necessidade de atendimento presencial o Operador de terceiro nível N3 orientará o Usuário, nos casos de urgência ou emergência, a procurar o serviço mais apropriado para o caso, já indicando o mesmo mediante o uso de georreferenciamento conforme desfechos definidos nos Protocolos Clínicos referenciados.
- As prescrições de medicamentos e as condutas realizadas seguirão as definições e normas estabelecidas pelo cliente.
- A teleconsulta médica e todas as condutas realizadas/orientadas deverão ser registradas no Prontuário Eletrônico do Usuário, via interface entre o sistema de informação da Contratada e da Contratante, através de Application Programming Interface – APIs disponibilizadas pela Contratada.
- Após o atendimento do Operador de terceiro nível N3, um Operador Nível 1 ou Nível2 realizará ligação de retorno 24 horas após o encerramento da comunicação, paraavaliação da adequação da orientação oferecida e satisfação do usuário com a oferta.

Os possíveis desfechos do atendimento são:

- Pelo atendente inicial, técnico de enfermagem:
  - Atualização dos dados do usuário no prontuário eletrônico em vigência no município,através de Application Programming Interface – APIs;
  - Informações gerais de saúde, como calendário vacinal, disponibilidade de serviços, temas epidemiologicamente relevantes ao cliente.
  - 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

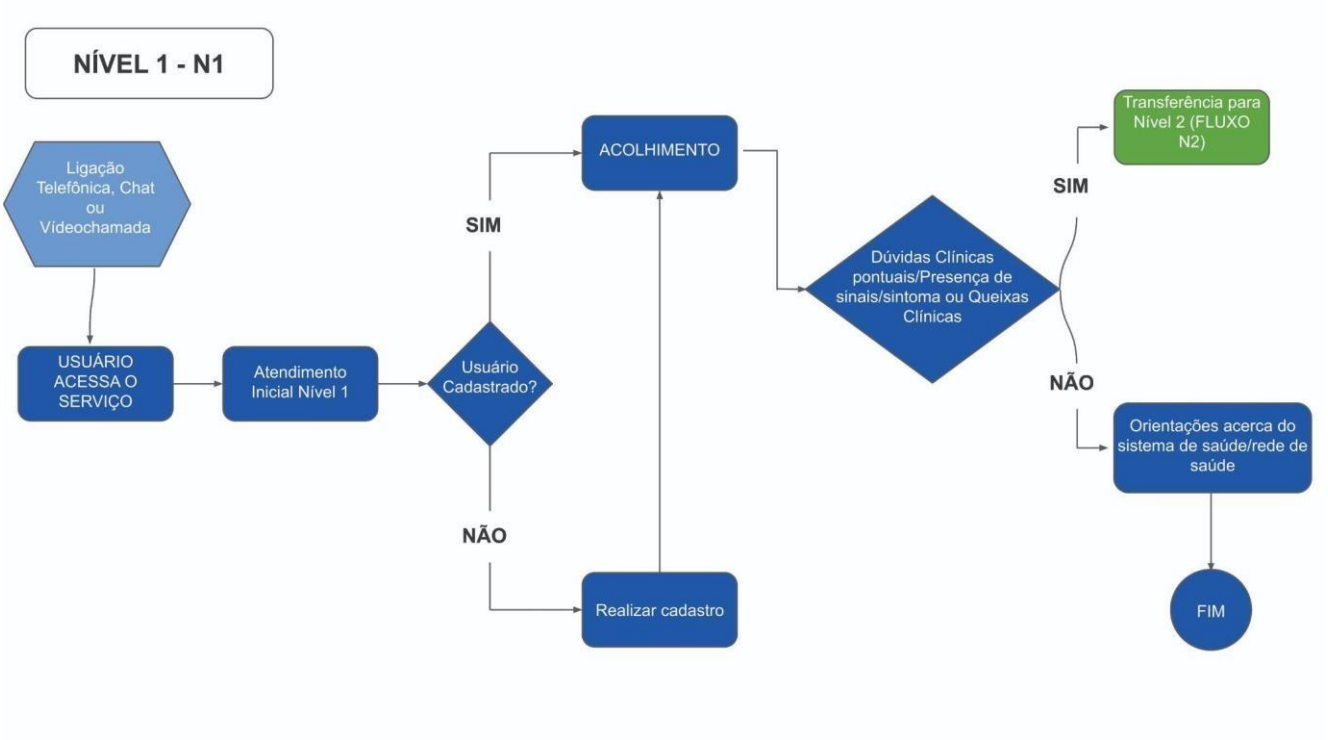
clínicas específicas.

- Pelo profissional enfermeiro, guiado pelos algoritmos de atendimento:
  - 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, e quando identificada a necessidade, encaminhar via App ou para o contato de e-mail informativos/folders padronizados pelo cliente para orientações de autocuidado.
  - Orientações de cuidado individual e agendamento de consultas na rede municipal de atenção primária (Enfermagem e Médicos generalistas da sua Equipe de Saúde) para os casos relacionados a sinais, sintomas ou condições clínicas específicas definidas com indicação de pré-agendamento pelos algoritmos de atendimento.
  - Orientações de cuidado individual e transferência para Teleconsulta Médica para os casos relacionados a sinais, sintomas ou condições clínicas específicas definidas com indicação pelos algoritmos de atendimento.
  - Orientações de cuidado individual e encaminhamento imediato a serviços de referência de demanda espontânea para os casos relacionados a sinais, sintomas ou condições clínicas específicas definidas com indicação de encaminhamento imediato pelos algoritmos de atendimento.
- Pelo Operador de terceiro nível N3, profissional médico, teleconsulta médica guiada por Protocolos Clínicos:
  - Teleconsulta médica completa do Usuário (avaliação clínica, tele propedêutica, diagnóstico e, quando necessário, prescrição, fornecimento de laudos e atestados, solicitação de exames diagnósticos de acordo com as Normas e Regras vigentes da categoria profissional) guiada por Protocolos Clínicos referenciados.
  - Orientação para o Usuário procurar atendimento presencial no serviço mais apropriado para o caso, sempre que constatada a necessidade de atendimento presencial, com utilização de georreferenciamento nos casos de urgência ou emergência.
  - Encaminhamento de consulta presencial com a equipe de saúde da família ou equipe de atenção primária de referência do Usuário.
- Serviço de Promoção de Prevenção, e de Teleorientações (à linhas de cuidado para

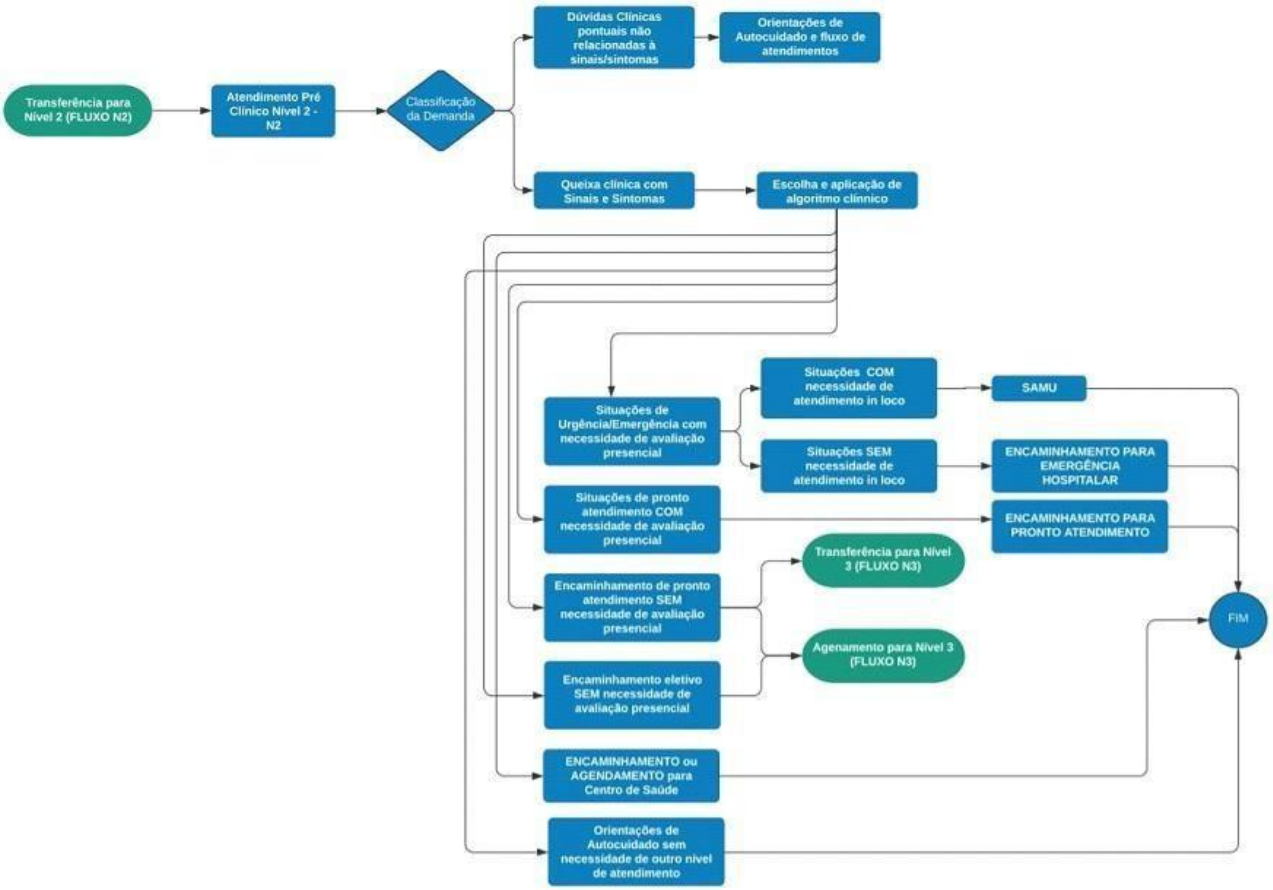
situações limitadas acordadas entre as partes), baseado em protocolos clínicosreferenciados (Híbrido com Chatbot e Nível 2), características:

- O serviço deverá permitir a identificação do perfil demográfico e epidemiológico do usuário, devendo permitir ainda sua seleção de forma automatizada para receber informações clínicas e interações periódicas via ChatBot, destinadas à promoção, orientação e identificação precoce de situações de saúde que devem ser avaliadas.
- A identificação desse perfil se dará através de diferentes canais de entrada:
  - Dados de cadastro;
  - Dados coletados em Teleatendimentos de demanda espontânea;
  - Dados inseridos em prontuário eletrônico do usuário do cliente, desde que com interface automática entre os sistemas;
  - Dados coletados durante interação com ChatBot via App do Usuário.
- As linhas de cuidado e situações limitadas serão previamente acordadas entre a Municipalidade e a Contratada, podendo incluir doenças crônicas não transmissíveis (DCNT), Saúde da Mulher, Saúde da Criança e Saúde do Idoso, Monitoramento Pós COVID ou à Síndrome Pós COVID.
- Durante todas as interações, se identificado qualquer situação de saúde ou queixa clínica que requeira um nível mais alto de atenção, esse atendimento é automaticamente transferido para o Operador Nível 2 ou orientado que o usuário entre em contato no momento que lhe for mais conveniente. Para a segurança do usuário, essa chamada de alerta ficará pendente, com notificações de alerta periódicas, tanto para o usuário quanto para a equipe de atendimento. E será concluída somente após existir a avaliação clínica do Operador Nível 2, baseado em algoritmos.

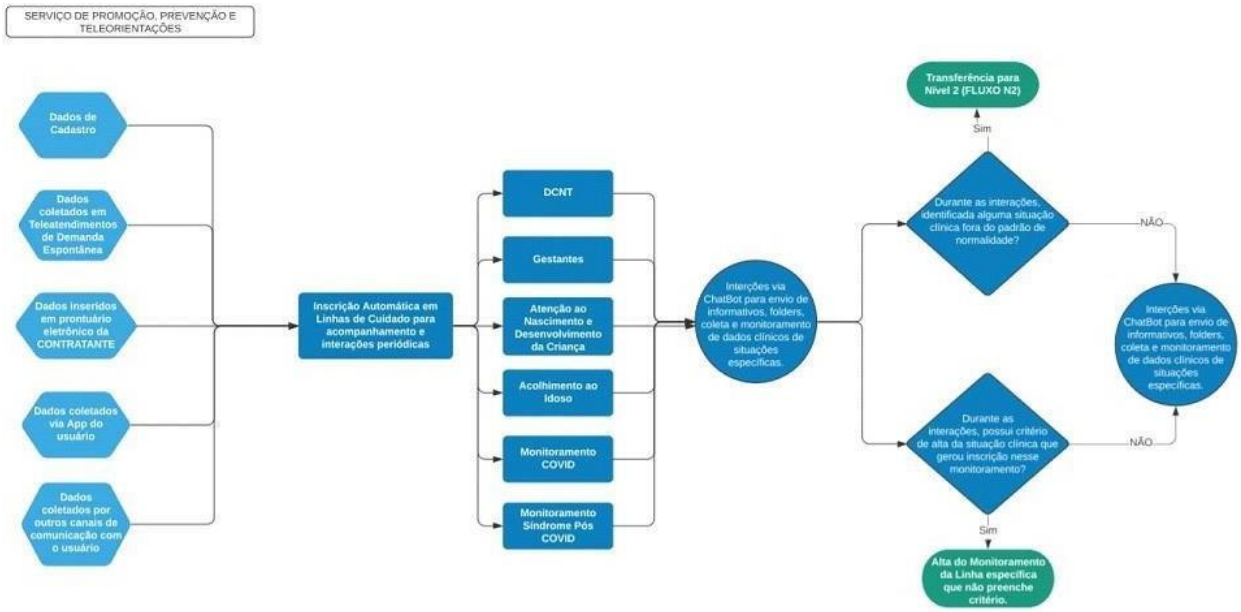
- O processo de trabalho descrito acima é ilustrado nos fluxogramas abaixo:


NÍVEL 1 - N1
Ligação Telefônica, Chat ou Vídeochamada
USUÁRIO ACESSA O SERVIÇO
Atendimento Inicial Nível 1
Usuário Cadastrado?
SIM
NÃO
ACOLHIMENTO
Realizar cadastro
Dúvidas Clínicas pontuais/Presença de sinais/sintoma ou Queixas Clínicas
SIM
NÃO
Transferência para Nível 2 (FLUXO N2)
Orientações acerca do sistema de saúde/rede de saúde
FIM

NÍVEL 2 - N2


Transferência para Nível 2 (FLUXO N2)
Atendimento Pré Clínico Nível 2 - N2
Classificação da Demanda
Dúvidas Clínicas pontuais não relacionadas à sinais/sintomas
Orientações de Autocuidado e fluxo de atendimentos
Queixa clínica com Sinais e Sintomas
Escolha e aplicação de algoritmo clínnico
Situações de Urgência/Emergência com necessidade de avaliação presencial
Situações COM necessidade de atendimento in loco
SAMU
Situações SEM necessidade de atendimento in loco
ENCAMINHAMENTO PARA EMERGÊNCIA HOSPITALAR
Situações de pronto atendimento COM necessidade de avaliação presencial
ENCAMINHAMENTO PARA PRONTO ATENDIMENTO
Transferência para Nível 3 (FLUXO N3)
Encaminhamento de pronto atendimento SEM necessidade de avaliação presencial
Agenamento para Nível 3 (FLUXO N3)
FIM
Encaminhamento eletivo SEM necessidade de avaliação presencial
ENCAMINHAMENTO ou AGENDAMENTO para Centro de Saúde
Orientações de Autocuidado sem necessidade de outro nível de atendimento

NÍVEL 3 - N3
Transferência para Nível 3 (FLUXO N3)
AtendimentoMédico Nível 3 - N3
Avaliação Clínica, Diagnóstico, Conduta, prescrição de receitas, Atestados, solicitação de exames quando necessário.
Necessidade de encaminhamento complementar?
Sim
Encaminhamento para agendamento de avaliação presencial no Centro de Saúde
NÃO
FIM



Da estrutura para a prestação dos serviços:

- A contratada deverá oferecer, como metodologia de prestação dos serviços, um conjunto de algoritmos clínicos que contemple os principais sinais e sintomas que geram demandas do sistema público de saúde, contendo minimamente:

Abrasões, Ansiedade, Cefaleia, Chamada De Crise Assalto ou Violência, Confusão, Constipação Adulto ou Criança, Constipação Lactente ou Pré-Escolar, Convulsão, COVID-19, Depressão, Diarreia Adulto ou Criança, Diarreia Lactente ou Pré-Escolar, Disfunção Sexual Masculina, Dor Abdominal, Dor nas Costas, Dor no Flanco, Dor no Peito, Dor no Quadril ou Dor na Nádega, Dor ou Edema da Mandíbula, Dor ou Edema da Região da Panturrilha, Dor ou Edema da Virilha, Dor ou Edema do Cotovelo, Dor ou Edema do Dedo, Dor ou Edema do Pé, Dor ou Edema do Pescoço, Dor ou Edema do Punho, Dor ou Edema Facial, Dor ou Edema no Braço, Dor ou Problema no Dedo do Pé, Eructação, Exantema Adulto ou Criança, Exantema Lactente, Exantema Pré-Escolar, Exposição ao Sol ou Calor, Fadiga, Febre Adulto ou Criança, Febre Lactente ou Pré- Escolar, Feridas Perfurantes, Flatulência, Gripe Vírus H1N1, Hematoma, Ideação Suicida, Indispostoou Irritado Lactente, Ingestão de Corpo Estranho, Ingestão de Substância Tóxica, Laceração ou Ferida, Lesão Abdominal, Lesão Facial, Lesão na Cabeça, Lesão na Perna, Lesão no Braço, Lesão no Dorso, Lesão no Peito, Lesão no Pescoço, Lesão por Inalação, Lipotimia ou Síncope, Mordeduras, Mordeduras, Inseto, Mudança do Comportamento, Náusea Adulto ou Criança, Nenhum Problema do Algoritmo, Nódulo, Palpitação, Parestesia, Perda Auditiva, Picadas com

Ferrão, Pirose,Problema da Gravidez, Problema de Amamentação, Problema de Garganta, Problema Dentário, Problema Geriátrico, Problema Muscular, Problema na Ferida, Problema na Mama Homem, Problema na Mama Mulher, Problema na Mão, Problema na Perna, Problema Nasal, Problema no Joelho, Problema no Olho, Problema no Ombro, Problema no Ouvido, Problema no Pênis, Problema no Tornozelo, Problema Oral, Problema Pós Parto, Problema Respiratório, Problema Respiratório Lactente ou Pré-escolar, Problema Retal, Problema Testicular ou Escrotal, Problema Urinário, Problema Urogenital, Problema Vaginal, Problemas de Pele, Problemas do Sono, Problemas na Unha, Queda, Queimaduras, Reações Alérgicas, Rouquidão, Sibilos, Soluços, Sudorese Excessiva, Tontura ou Vertigem, Tornozelo Edemaciado, Tosse, Tosse Criança, Tosse Lactente, Tosse Pré- Escolar, Trauma Maior, Vômito Adulto ou Criança, Vômito Lactente ou Pré-Escolar, Zumbido.

- A CONTRATADA deverá possuir propriedade ou direito de uso dos algoritmos, ofertados com a possibilidade de;
  - Adaptação de fluxos ou vias de atendimento conforme os protocolos clínicos preconizados à rede de atenção pela contratante.
  - Ajuste de desfechos conforme os protocolos e fluxos preconizados pela contratante.
  - Integração plena ao sistema de informação da CONTRATADA para registro de cada nó e ação da árvore de atendimento de maneira automatizada, através de Application Programming Interface – APIs disponibilizadas pela CONTRATADA.
  - Ajustar os fluxos, desfechos e limites possibilitados por estes algoritmos, para alinhamento com as políticas municipais de saúde.
- A CONTRATADA deve assegurar e comprovar que dispõe dos direitos de utilização de todos sistemas necessários à prestação do Serviço de Atenção Primária em Saúde, incluindo os decorrentes de marcas registadas, 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 possibilidade de transmissão dos dados resultantes da prestação dos serviços, sem ônus ou encargos para a CONTRATANTE ou para quem essa venha a designar, casose verifique qualquer forma de extinção do contrato.
- **Dos sistemas de informação**:
  - Tratamento das informações: Todas as bases de dados que venham a ser acessadas, criadas

ou tratadas pela contratada, que detenham conexão com as atividades dos serviços e que possuam ou gerem dados relativos aos Usuários, são de propriedade da Municipalidade.

- Compartilhamento de informações pessoais: A contratada deverá assegurar que os dados pessoais que lhe forem confiados não serão acessados por terceiros, compartilhados ou transferidos a quem não esteja obrigado a garantir o mesmo grau de proteção dos dados pessoais tal qual estabelecido neste projeto, responsabilizando-se unicamente por eventuais vazamentos, e suas consequências.
- Identificação dos usuários para acesso aos serviços: As ferramentas oferecidas devem oferecer a possibilidade de leitura da base de dados de Usuários da Contratante, a fim de receber dados de identificação dos atendimentos, para fins de limitação do uso do SAPRS para a população deste Município.
- Da integração das ferramentas com os sistemas de informação da Municipalidade: A ferramenta de software disponibilizada deve oferecer a possibilidade de leitura da base de dados do Prontuário Eletrônico do Usuário, a fim de receber dados de identificação durante o atendimento, para fins de limitação do uso do SAPRS para a população deste município, através de APIs disponibilizadas pela Contratada;
- Mecanismos de proteção das informações que hospeda: A ferramenta deverá possuir em sua arquitetura mecanismos para garantir a proteção das informações e deverá mantê-las protegidas para que não sejam acessadas por qualquer pessoa não autorizada, devendo dispor de mecanismos para tanto;
- 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) em todas as camadas de tratamento dos dados e nos processos operacionais da prestação. A política de segurança de informações deverá ser rígida e seguida por todos os funcionários e gestores da CONTRATADA com base 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.

- **Das características mínimas da(s) ferramenta(s) de software ofertadas para a prestação dos serviços**:
  - A plataforma deverá suportar o atendimento por diversos profissionais de saúde em simultâneo, através de vários canais de comunicação, como telefone, chat e videochamada;
  - A plataforma mantém logs de toda a movimentação do sistema, incluindo registros de acesso, alterações de usuários e perfis e todas as ações de criação de alteraçãode informações no sistema;
  - Cada perfil de usuário deverá ser customizável e voltado à função do usuário no sistema, com controles de acesso às telas e processos da ferramenta;
  - Possuir uma arquitetura que mantenha o registro dos dados de usuário, e do atendente que realizou o atendimento, bem como os detalhes do atendimento;
  - A plataforma deverá permitir gerenciar todo o cadastro de operadores do sistema garantindo a unicidade, validando por CPF e solicitando dados mínimos cadastrais de acordo com suas atribuições da prestação do serviço enquanto acesso ao sistema;
  - A plataforma deverá realizar validação de acesso em duas etapas para a confirmação do cadastro de operador;
  - Apresentar a possibilidade de validação de alteração de senha em duas etapas;
  - A plataforma deverá fazer o controle de acessos indevidos, bloqueando o usuário após 3 tentativas sem sucesso;
  - Padronizar todo o serviço de teletriagem, utilizando de algoritmos clínicos para realizar a orientação de acordo com os sinais e sintomas relatados, com desfechos configurados para dar encaminhamento aos sinais e sintomas relacionados à saúdedo usuário;
  - O sistema deverá dispor de algoritmos clínicos, onde são registradas as respostas e informações colhidas do usuário durante o atendimento, a partir das quais, a plataforma indicará o melhor encaminhamento para cada caso;
  - A plataforma, através dos algoritmos, deverá categorizar a complexidade da demanda com desfechos pré-configuráveis, para correto encaminhamento, de acordo com a gravidade de cada caso;
  - A plataforma deverá permitir a configuração para considerar o sexo e/ou idade do usuário no momento da escolha do algoritmo a ser aplicado;

- Os algoritmos clínicos deverão ser estruturados 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 relatam sintomas no atendimento;
- A plataforma deverá possibilitar relacionar uma lista de orientações em saúde para cada sintoma relatado e que servirá de base para o profissional de saúde orientar o usuário, no momento do atendimento;
- A plataforma 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;

- Deverá permitir pré configuração a partir dos desfechos para realizar o agendamento de teleconsulta ao final da aplicação do algoritmo;
- Deverá permitir que os sintomas sejam avaliados isoladamente, ou em associaçãode vários sintomas vinculados a uma única pergunta, que determinarão a próxima ação, que pode ser uma questão, encaminhamento ou orientação;
- Deverá possuir controle de filas, utilizadas especialmente para ligações de retorno e de acompanhamento de casos, após a realização das triagens e aplicação dos algoritmos;
- Deverá possuir prontuário unificado com todo o conteúdo relacionado ao usuário (informações cadastrais, algoritmos respondidos, histórico de atendimentos, contatos realizados, etc.), bem como permitir a sua integração com outras ferramentas da Contratante através de APIs;
- Deverá permitir que cada atendimento seja classificado de acordo com a demanda, tais como:
    - Atendimento 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.
    - Atendimento de avaliação 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;
- A plataforma deverá possuir atalho para “Situações de Emergências”, 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;

- Deverá permitir o controle do histórico de todos os atendimentos de cada usuário, sendo possível verificar todo o histórico de cada atendimento, assim como as perguntas e respostas fornecidas pelo usuário, e orientações e desfechos aplicados pelos profissionais de saúde durante o atendimento;
- Deverá permitir a apresentação de resumo das principais informações do usuário (nome, nome social quando existente, sexo, idade, código de identificação, etc.) sempre à vista do profissional, de saúde facilitando a comunicação e provendo um atendimento mais humano para o usuário;
- Deverá permite utilizar lógicas demográficas (como sexo e idade), 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;
- Deverá permitir que as informações prestadas possam ser listadas de acordo com o quadro clínico mais provável do usuário, na forma de que um único algoritmo contenha vários tópicos de autocuidado, e a escolha do mais adequado, listará todasas orientações possíveis e adequadas ao quadro clínico;
- Deverá permitir o cadastro de informações acerca da rede de saúde, para que o profissional de saúde 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 do cadastro, alimentado por rotinas de carga periódica;
- Deverá permitir que o fluxo do algoritmo interprete as informações recebidas do usuário e alterar automaticamente o algoritmo utilizado de acordo com as respostas fornecidas, sem a necessidade de intervenção do profissional de saúde;
- A plataforma deverá permitir que o profissional de saúde decida pela discordância com desfecho do algoritmo, caso julgue necessário, de forma manual justificando sua decisão;
- Deverá possuir um fluxo de algoritmo que disponha de 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;

- A plataforma deverá permitir a integração total dos serviços em todos os níveis, onde é possível transferir os atendimentos desde os níveis mais simples, com atendimentos de dúvidas gerais ou dúvidas em saúde, para um nível intermediário, onde serão utilizados os algoritmos para avaliação de sintomas e queixas, até um nível mais complexo, onde o atendimento poderá ser transferido para um médico gerando uma teleconsulta;
- A plataforma deverá permitir associar questionários customizáveis ao final do atendimento, como pesquisa de satisfação ou qualquer outro inquérito, além de permitir agendar um atendimento de retorno para acompanhamento do caso. Os atendimentos de retorno quando gerados, deverão ser encaminhados para uma fila específica que deverá ser controlada para o total atendimento;
- A plataforma deverá permitir a customização dos desfechos dos algoritmos, sem necessidade de programação, somente através da parametrização destes algoritmos, facilitando a adaptação para qualquer situação específica e adaptando os encaminhamentos conforme a necessidade da contratante na velocidade das mudanças típicas das questões de saúde como a gestão pandêmica;
- Deverá permitir adequar as informações em saúde prestadas durante os atendimentos de acordo com a realidade/necessidade dos protocolos da contratante e do Ministério da Saúde;
- Deverá permitir durante a realização do atendimento, o encaminhamento de material informativo por e-mail para o usuário;
- Deverá permitir ao finalizar o atendimento, encaminhar para o usuário via o aplicativo de comunicação, as informações referentes ao atendimento realizado;
- 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.
- Capacidade de interface com o sistema municipal de prontuário eletrônico com troca integral de informações e agendamento conforme critérios da CONTRATANTE.
- 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.
- As gravações efetuadas deverão ser disponibilizadas em até 48 horas de sua solicitação.

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

Das Funcionalidades dedicadas à Telemedicina:

- Deverá possuir funcionalidades dedicadas à telemedicina, através de teleconsulta por vídeo;
- Deverá permitir que nos atendimentos de teleconsulta possa ser pré-determinado o tempo máximo para a realização do atendimento, o que influenciará na reserva de tempo da agenda do profissional;
- Deverá permitir o envio de documentos e fotos antes ou durante o atendimento de teleconsulta;
- A plataforma deverá estar integrada a uma plataforma de prescrição de receitas e documentos assinados digitalmente e certificados, devendo, através dela, enviar documentos, atestados e prescrições médicas durante e após o atendimento, ou tertal capacidade nativa em sua estrutura;
- Deverá permitir para os atendimentos de videoconsulta enviar notificações das etapas de agendamento, lembrete de proximidade do horário da consulta, início da teleconsulta, através de e-mail e SMS;
- Deverá permitir, ao final do processo de agendamento da teleconsulta, notificar o usuário por e-mail e SMS sobre a confirmação do agendamento, informando horário e médico para qual o agendamento foi feito;
- Deverá possuir funcionalidade de automaticamente, quando da data do atendimentoe próximo da hora do mesmo, informar via e-mail e SMS sobre a proximidade da realização da consulta ao usuário, devendo ser parametrizável o tempo de antecedência do aviso;
- No horário de início da teleconsulta, a ferramenta deverá permitir que o usuário seja alertado (avisado) via e-mail, SMS e por aviso (notificação) no aplicativo começo damesma;
- Após a finalização do atendimento de vídeoconsulta a plataforma deverá enviar por e-mail para o usuário um a avaliação do serviço prestado para o acompanhamento

da satisfação dos usuários;

- Deverá permitir ao usuário efetuar a avaliação de seu atendimento bem como dar sugestões e críticas após a realização de cada atendimento;
- A plataforma deverá permitir manter um prontuário eletrônico onde serão registrados sintomas, queixas iniciais, e toda as informações necessárias para o bom andamento de uma consulta médica;
- A plataforma deverá dispor de gestão completa da agenda, para controlar os horários e disponibilidade dos profissionais de saúde, configuração de grades de horários, e funcionalidades que permitam acompanhar a execução dos atendimentos;
- Deverá possuir um cadastro completo dos profissionais de saúde, bem como seus dados de registro de conselho de saúde;
- A plataforma deverá permitir a gestão e controle da disponibilidade do profissional de saúde, bem como suas preferências de atendimento e permitir que seja configurado o idioma de atendimento, facilitando a escolha do profissional e de saúde pelo usuário;
- Possibilidade de transferência de agendamento de teleconsulta caso haja necessidade do profissional de saúde ou se solicitado pelo usuário;
- Quando da proximidade do horário da teleconsulta a plataforma deverá realizar uma ligação lembrando o profissional de saúde que uma teleconsulta está próximo de ser realizada;
- A plataforma deverá permitir que o profissional de saúde e o usuário se comuniquem por chat durante a vídeo chamada;
- A plataforma deverá possuir um registro de aceite do termo de consentimento do usuário para a realização da teleconsulta;
- A plataforma deverá permitir a criação e personalização de evolução estruturada por categoria profissional e por usuário;
- Deverá permitir o controle e gestão de permissão de acesso, bem como controle de permissões de visualização de itens, telas e funcionalidades dentro do sistema por tipo de profissional operador;
- Para a visualização do prontuário do usuário deverá ser feita uma justificativa de acesso pelo usuário;
- Deverá permitir criar indicadores com perguntas em vários formatos de resposta (escolha única, múltipla escolha, fórmula, texto, data, numérico).

- Deverá permitir criar formulários/questionários com perguntas condicionadas a resposta de uma pergunta anterior;
- Deverá permitir vincular as condições clínicas quando respondidas pelo usuário diretamente ao seu prontuário, possibilitando um posterior acompanhamento dos mesmos;
- Deverá permitir que se cadastre para cada opção de resposta dos indicadores demandados, diferentes orientações que o profissional de saúde fornecerá durante o atendimento;
- As orientações pré cadastradas deverão ser personalizáveis de acordo com a necessidade da Contratante;
- Deverá permitir que os atendimentos possam ser configurados para serem realizados aplicando um ou mais questionários;
- Deverá permitir que os atendimentos possam ser padronizados para serem realizados por uma categoria profissional específica;
- Deverá permitir durante o atendimento o registro de medicamentos e médicos assistentes do usuário;
- Deverá permitir realizar um pré-cadastro dos medicamentos a serem disponibilizados no momento do atendimento para que o profissional de saúde possa incluir no registro do usuário;

- Deverá permitir um acesso ao prontuário do usuário na ferramenta de forma dinâmica, caso haja necessidade do profissional de saúde que estiver atendendo consultar algum dado do histórico do usuário;
- Deverá disponibilizar ao profissional de saúde dados clínicos pré-determinados (respostas anteriores de indicadores, condições clínicas, medicações em uso, médicos assistentes) auxiliando na condução do tele atendimento;
- Deverá permitir o envio de arquivos pré-cadastrados para o usuário auxiliando no complemento de orientações fornecidas durante o tele atendimento;
- Deverá permitir o cadastro e configuração de justificativas de encerramento que serão utilizadas no final do atendimento e determinarão a ação a ser realizada automaticamente;
- Deverá permitir vincular itens de um formulário/questionário ao perfil do usuário (gênero, idade);
- Deverá permitir que os questionários/formulários retornem para o profissional de

saúde durante o atendimento às respostas fornecidas ao mesmo indicador em atendimentos anteriores;

- Deverá permitir que a aplicação do questionário possibilite a interpretação das respostas dadas para gerar a inscrição automática em protocolos específicos de cuidado, analisando todos os itens dos indicadores respondidos;
- Deverá permitir que a aplicação do questionário e a interpretação das respostas dadas efetue o cancelamento automático de protocolos específicos analisando todos os itens dos indicadores respondidos;
- Deverá permitir selecionar os usuários para avaliações e monitoramentos periódicos conforme critérios de seleção de elegíveis para protocolos ou grupos específicos;

- **Dos relatórios e indicadores demandados**:
  - Para todos os indicadores quantitativos deverão apresentar, lado a lado, o número total de eventos e o número de pessoas diferentes atendidas.
    - Ligações atendidas por período.
    - Ligações não atendidas por período;
    - Ligações apresentadas por período;
    - 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;
      - Agendamentos de teleconsultas conforme desfechos.
    - Volumes de atendimentos:
      - Atendimentos operador nível 1;
      - Atendimentos operador nível 2;
      - Atendimentos operador nível 3;
      - Atendimentos de Promoção, Prevenção e Teleorientações à linhas de cuidado
    - Proporção dos atendimentos por tipo de atendimento.
  - Tempos-resposta do serviço de atendimento pré-clínico

- Proporção das chamadas com tempo entre a ligação e o atendimento inicial (SLA1) em até 60 (sessenta) segundos;
- Proporção das chamadas com tempo entre o encaminhamento do atendimento inicial e o atendimento de enfermeiro guiado por algoritmos (SLA2) em até 30 (trinta)segundos;
- Proporção de atendimento de urgência, sem necessidade clínica de avaliação presencial imediata, encaminhados do N2 para o N3 (SLA3), a partir da finalização do atendimento pelo N2, em até 60 min;
- Proporção de atendimento eletivo, encaminhados do N2 para o N3 (SLA4), a partir da finalização do atendimento pelo N2, em até 12h;
- Atendimentos por referência geográfica ou Unidade Básica de Saúde, evidenciando horário e motivo do contato.

- Resolutividade da demanda inicial por modalidade de desfecho.
- Retorno dos atendimentos de triagem clínica.
  - Proporção dos atendimentos que seguiram orientações da equipe de saúde;
  - Proporção dos usuários que obtiveram melhora dos sintomas.
- Pesquisa de satisfação dos usuários com os atendimentos realizados.
- Proporção dos atendimentos de teleconsulta com envio de prescrições e solicitações de exames;

- **Identidade Visual**
  - O site da internet deverá ser publicado com a identidade visual definida pela CONTRATANTE.
  - 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.
  - O aplicativo móvel deverá ser publicado com a identidade visual definida pela CONTRATANTE.

- **Recursos Humanos**:
  - Para a prestação dos serviços descritos acima, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma estrutura mínima, visando garantir os resultados esperados para o serviço, composta de:

- Técnicos de Enfermagem devidamente registrados no Conselho Regional de Enfermagem em quantidade suficiente para garantir o tempo de atendimento inicial (SLA 1);
- Enfermeiros devidamente registrados no Conselho Regional de Enfermagem em quantidade suficiente para o atendimento baseado em algoritmos clínicos para garantir o tempo de atendimento inicial (SLA 2).
- Suporte médico presencial contínuo para a equipe de atendimento em tempo integral (24X7), para, se necessário, assumir a condução do atendimento.
- Médicos com os devidos registros no Conselho Regional de Medicina, em quantidade suficiente para garantir o tempo de atendimento conforme SLA 3 e SLA 4.

- 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, técnico de enfermagem e médico 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 CONTRATADAquanto, 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.

Processo 77.744/2021

ANEXO II – MODELO DE DECLARAÇÕES RELATIVAS ÀS EXIGÊNCIAS LEGAIS (ART. 4º, INCISO VII, DA LEI 10.520/2002, INEXISTÊNCIA DE SUSPENSÃO, IMPEDIMENTOS E/OU INIDONEIDADE, ART. 7º, XXXIII DA CF/88 E DO ARTIGO 27, INCISO V, DA LEI 8.666/93 E QUADRO SOCIETÁRIO)

A licitante _____ inscrita no CNPJ sob o nº _____, proponente na Pregão Eletrônico nº _____, instaurado pelo Município de Canoas, por intermédio da Diretoria de Licitações e Compras da Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão (SMPG), sob as penas da Lei, **DECLARA**:

1) o cumprimento de todos os requisitos de habilitação da licitação, em atendimento ao disposto no artigo 4º, inciso VII, da Lei nº 10.520/2002;

2) não estar temporariamente suspensa de participar de licitação e/ou impedida de contratar com a Administração, não ter sido declarada inidônea de licitar ou contratar com a Administração Pública;

3) não desenvolver trabalho noturno, perigoso ou insalubre com pessoas menores de dezoito anos, nem qualquer trabalho com menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, demonstrando cumprimento do disposto no artigo 7°, inciso XXXIII, da CF/88 e do artigo 27, inciso V da Lei n° 8.666/1993, por aplicação subsidiária.

4) não possuir em seu quadro societário, servidores efetivos e/ou comissionados vinculados ao município de Canoas ou de suas autarquias e fundações, incluídos na condição de sócios e/ou administradores.

....., ... de..... de 2021.

_____

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

_____

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

Processo 77.744/2021

ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NO ART. 3º, § 4º, DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/06.

Declaro, sob as penas da Lei, que a licitante ..... CNPJ nº ....., se enquadra na definição do art. 3° da Lei Complementar n° 123/06, pelo que pretende exercer o direito de preferência conferido por esta Lei e que, para tanto, atende suas condições e requisitos, não estando incursa em nenhum dos impedimentos constantes de seu § 4º.

....., ... de..... de 2022.

_____

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

_____

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

Processo 77.744/2021

ANEXO IV - FORMULÁRIO DE DADOS DA EMPRESA

CADASTRO DA PESSOA JURÍDICA

INSCRIÇÃO CNPJ:	( )MATRIZ ( )FILIAL	INSCRIÇÃO ESTADUAL DATA DE FUNDAÇÃO:___/___/_____	
		INSCRIÇÃO MUNICIPAL	
NOME EMPRESARIAL:			
NOME FANTASIA:			
CNAE-F PRINCIPAL:			
CNAE-F SECUNDÁRIAS:			
SÓCIOS/ADMINISTRADOR(ES): 1 – 2 – 3 –		CPF(S):	
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

Processo 77.744/2021

ANEXO V - MINUTA DE CONTRATO

Contrato nº. XX de 2022

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços necessários à operacionalização do Serviço de Atenção Primária Remota à Saúde (SAPRS).

O MUNICÍPIO DE CANOAS, pessoa jurídica de direito público interno, inscrita no CNPJ sob o nº. 88.577.416/0001-18, com sede na rua XV de Janeiro nº 11, neste ato representado pelo seu prefeito, Sr. JAIRO JORGE DA SILVA, doravante denominado CONTRATANTE e _____, pessoa jurídica de direito privado, com sede em _____/RS, na rua/av. _____, nº _____, bairro _____, CEP _____, inscrita no CNPJ sob número _____, neste ato representada por _____, doravante denominada CONTRATADA, por este instrumento e na melhor forma de direito, celebram o presente contrato, objeto do processo virtual nº. 77.744/2021 que originaram o edital nº. 097/2022, subordinando-se às disposições da Lei n.º. 10.520 de 17 de julho de 2002, do Decreto Federal nº 10.024/2019, do Decreto Municipal nº 171/2021 e, subsidiariamente, pela Lei nº 8.666/93, bem como das seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. Constitui objeto da presente licitação os serviços necessários à operacionalização do Serviço de Atenção Primária Remota à Saúde (SAPRS), destinado ao atendimento remoto em saúde à população do município via telefone, chat de texto e videochamada e que deve ser organizado e mantido em funcionamento tendo em vista a prestação dos serviços a seguir descritos, conforme disposições do Anexo I – Termo de Referência, que integra o presente Contrato:

a) Serviço de Informação Geral, de temas conexos com informações em saúde pública, baseados em Protocolos do Município (Nível 1/N1);

b) Serviço de Prestação de Informações em Saúde, baseados em Protocolos do Ministério da Saúde e de Protocolos do Município (Nível 1/N1);

c) Serviço de Teletriagem; de Aconselhamento em Saúde; e de Encaminhamentos de Orientação em Saúde, baseado em Algoritmos, em Protocolos do Ministério da Saúde e de Protocolos do Município. (Nível 2/N2);

d) Serviço de Teleconsulta Médica, baseado em desfechos dos protocolos clínicos do N2, limitados e acordados entre as partes (Nível 3/N3);

e) Serviço de Promoção de Autocuidados em Saúde, Prevenção e Teleorientações de linhas de cuidados em saúde, baseado em protocolos clínicos híbridos com chatbot e o nível 2;

CLÁUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO

2.1. A contratação e execução do serviço será sob o regime de empreitada por preço global, nos termos da alínea "a" do inciso II do art. 10 da Lei Federal nº 8666.

2.2. Cronograma de Execução dos serviços:

Etapa	Prazo	Percentual do pagamento mensal
Etapa 1 - Adaptação dos algoritmos à realidade das situações clínicas do perfil epidemiológico dos usuários de Canoas e Validação dos algoritmos na rede municipal de saúde de Canoas	30 dias	50%
Etapa 2: Implantação do sistema com todas as funcionalidades previstas no edital	60 dias	75%
Etapa 3: SAPRS funcionando e disponível para a população	90 dias	100%

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO

3.1. O preço total do contrato é de R$ xxx (xxxx) perfazendo o valor mensal de R$ xxx (xxx), incluídos além do objeto contratado, os encargos sociais, previdenciários, trabalhista, fiscais 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, 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.

3.2. Tabela de valores contratados:

(xxxxxxx)

3.3. O valor do contrato será reajustado através do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA conforme as disposições da Lei nº 10.192/2001 e do Decreto Municipal nº. 012/2013;

3.4. Nos casos de reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato, a CONTRATADA deverá apresentar em seu pedido os documentos comprobatórios para a solicitação, devendo obrigatoriamente apresentar minimamente os seguintes documentos:

a) Planilha de valores ou documentação equivalente contendo os custos de cada item da proposta inicial e os valores de cada item reequilibrados

b) Documento que demonstre que o desequilíbrio dos valores são fatos alheios à vontade e supervenientes.

c) Comprovação que o desequilíbrio ocorre de fato imprevisível ou previsível, porém de consequências incalculáveis, desde que, seja apresentado todos os documentos que comprovem a ocorrência do evento.

d) Comprovação da variação cambial, tributária e/ou dos preços de cada item mediante apresentação de notas fiscais, documentos de importação, orçamentos e outros.

e) Vínculo de causalidade entre o evento ocorrido e a majoração dos encargos do particular.

f) Memória de cálculo em conformidade com a variação dos preços.

g) Cópia do Contrato e Termos aditivos quando houver.

3.5. A CONTRATANTE pode, de forma facultativa, caso não comprovado pelo CONTRATANTE, calcular o reequilíbrio a contar da data de protocolo do pedido

CLAUSULA 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 pagamentos mensais ocorrerão conforme a execução dos serviços prestados, devidamente chancelados pelo fiscal do contrato, em conformidade com os percentuais executados, de acordo com a tabela abaixo:

Etapa	Prazo	Percentual do pagamento mensal
Etapa 1 - Adaptação dos algoritmos à realidade das situações clínicas do perfil epidemiológico dos usuários de Canoas e Validação dos algoritmos na rede municipal de saúde de Canoas	30 dias	50%
Etapa 2: Implantação do sistema com todas as funcionalidades previstas no edital	60 dias	75%
Etapa 3: SAPRS funcionando e disponível para a população	90 dias	100%

4.6. Com relação a disponibilidade do serviço, a empresa deve garantir um SLA (Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço) igual ou superior a 99,0%, caso este nível de disponibilidade não seja atingido, a adequação sob o valor dos pagamentos mensais da execução dos serviços, em sendo parciais, e devidamente chancelado pelo fiscal do contrato, será aplicada conforme tabela abaixo:

Disponibilidade do Serviço	Adequação no Pagamento
99% (inclusive) a 100%	Não há ajuste
96% (inclusive) a 99% (exclusive)	2% de desconto
95% (inclusive) a 95,99%	3% de desconto
90% (inclusive) a 94.99%	5% de desconto
Abaixo de 90% (exclusive)	10% de desconto

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

5.1. A vigência do presente contrato será de 12 (doze) meses, a contar da data estabelecida na Ordem de Início dos Serviços, podendo ser prorrogado, nos termos do art. 57, II da Lei 8666/1993.

CLÁUSULA SEXTA – DAS DOTAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS

6.1. As despesas decorrentes do presente Contrato estão lastreadas na seguinte dotação:

15.01.10.301.0045.2125.0000 - 3.3.90.40.00.00.00.00 Fonte de Recurso: 4500 Indicador de Recurso: 1270

CLÁUSULA SÉTIMA – DA FISCALIZAÇÃO

7.1. O acompanhamento e a fiscalização técnica do presente Contrato pela CONTRATANTE estará à cargo da Secretaria requisitante que designará Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato que ficará a cargo da fiscalização, que poderá comunicar à CONTRATADA as ocorrências que a seu critério exijam medidas corretivas, e emitir o Termo de Fiscalização.

7.2. Quando necessário, emitir notificações à contratada demonstrando objetivamente os descumprimentos contratuais verificados pela fiscalização.

7.2.1. 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.

7.3. A execução do presente contrato será avaliada, também, 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 atendimentos e de quaisquer outros dados necessários ao controle, avaliação e auditoria dos serviços prestados.

7.4. 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.

7.5. 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.

7.6. 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.

CLÁUSULA OITAVA – DAS CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO

8.1. 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.

8.2. Os serviços deverão ser executados obedecendo a periodicidade, as atribuições de cada cargo e a qualidade de serviços estabelecida no TERMO DE REFERÊNCIA, Anexo Integrante do presente Contrato.

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1 São obrigações da CONTRATADA:

9.1.1. O cumprimento das DIRETRIZES GERAIS PARA A EXECUÇÃO DO CONTRATO e DEMAIS OBRIGAÇÕES descritas no item 4 do Anexo I – TERMO DE REFERÊNCIA

9.2. Além das diretrizes gerais e obrigações definidas no Termo de Referência, constituem obrigação da Contratada:

9.2.1. Conhecer detalhadamente todas as cláusulas deste Contrato e de seus Anexos;

9.2.2. Realizar com seus próprios recursos todas as obrigações relacionadas com o objeto deste Contrato, de acordo com as especificações determinadas no Processo Administrativo que o originou, assumindo a responsabilidade técnica pelos serviços prestados;

9.2.3. 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;

9.2.4. 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;

9.2.5. Manter durante toda a execução do Contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas e todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;

9.2.6. Reparar, corrigir, remover, reconstituir, ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções e prestar serviços em conformidade com o cronograma estipulado pela CONTRATANTE;

9.2.7. A CONTRATADA deverá arcar com as despesas do fornecimento dos materiais e mão de obra necessária à execução do serviço contratado.

9.2.8. Obedecer fielmente a proposta apresentada.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

10.1. Constituir-se-ão obrigações do CONTRATANTE:

10.1.1. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução do Contrato;

10.1.2. Notificar a CONTRATADA, formal e tempestivamente, sobre as irregularidades observadas no cumprimento do Contrato;

10.1.3. Efetuar o pagamento nas condições estabelecidas neste Contrato;

10.1.4. Exercer a fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados;

10.1.5. Emitir termo de Fiscalização;

10.1.6. Indicar, formalmente, o gestor/fiscal para acompanhamento/ fiscalização da execução contratual;

10.1.7. Encaminhar a liberação dos pagamentos mensais das faturas de prestação dos serviços, após devidamente analisadas e aprovadas pela fiscalização contratual;

10.1.8. Informar a CONTRATADA, previamente ao início dos serviços, e sempre que julgar necessários, todas as normas, as rotinas e os protocolos institucionais que deverão ser seguidos para a correta e a satisfatória execução dos serviços contratados, bem como indicar e disponibilizar instalações necessárias à execução dos mesmos;

10.1.9. É dever do CONTRATANTE, sempre que houver necessidade, averiguada em processo formal, a aplicação à CONTRATADA das penalidades legais e contratuais;

10.1.10. Relacionar caso necessário as dependências das instalações físicas, bem como os bens de sua propriedade que serão disponibilizados para a execução dos serviços, quando for o caso, com a indicação do estado de conservação;

10.1.11. Notificar a CONTRATADA, formal e tempestivamente, através da Secretaria requisitante, por escrito, quanto ao não cumprimento de cláusulas do contrato.

10.2. Além destas obrigações, ainda compete à CONTRATANTE:

10.2.1. Impedir que terceiros, que não seja a empresa CONTRATADA, efetuem os serviços prestados;

10.2.2. Rejeitar os serviços executados em desacordo com as obrigações assumidas pela empresa CONTRATADA, exigindo sua correção, no prazo máximo de 1 (um) dia útil, sob pena de suspensão do contrato, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior, devidamente justificados e aceitos pela CONTRATANTE;

10.2.3. Verificar, antes de cada pagamento, a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, mediante consulta à Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), para comprovação, dentre outras coisas, do devido recolhimento das contribuições sociais (FGTS e Previdência Social) e demais tributos estaduais e federais, conforme cada caso, e demais documentação exigida no Contrato;

10.2.4. Aplicar à CONTRATADA as penalidades contratuais e regulamentares cabíveis, garantidos o contraditório e a ampla defesa;

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES.

11.1. Pelo inadimplemento das obrigações, a contratada estará sujeita as penalidades que seguem:

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

11.1.2. 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%

11.1.2.1 Os percentuais acima serão aplicados por dia de atraso no cumprimento de qualquer das obrigações, calculada sobre o valor total do contrato, atualizado monetariamente, desde o primeiro dia de atraso até o efetivo cumprimento da obrigação, que deverá ocorrer no prazo de até 30 (trinta) dias, depois do qual será considerada inexecução contratual, sujeita as penalidades previstas.

11.1.3 Multa compensatória, tendo como parâmetro os seguintes valores contratuais e percentuais:

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

11.1.3.1 A aplicação da multa compensatória obedecerá ao seguinte critério:

a) no caso de inexecução parcial do contrato 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 do contrato, a multa compensatória será aplicável sobre o valor nominal do ajuste, atualizado até o momento da notificação para apresentação da defesa.

11.1.4. 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 cinco anos no caso de inexecução total / parcial do contrato;

11.1.5. Quando a CONTRATADA 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, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, conforme artigo 87, inciso IV da Lei 8.666/93.

11.1.6. A recusa em aceitar a nota de empenho, ordem de serviço ou ordem de fornecimento, sujeita a infratora a mesma penalidade pelo inadimplemento total da obrigação, por aplicação simétrica ao que dispõe o art. 81 da Lei 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO E ALTERAÇÃO CONTRATUAL

12.1. O presente Contrato pode ser rescindido nas hipóteses descritas no art. 78 da Lei 8.666 de 21 de junho de 1993, observado os procedimentos estabelecidos no art. 79 da mesma Lei.

12.2. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE, na condição de Gestor Público, em caso de rescisão administrativa, conforme previsto na Lei 8.666 de 21 de junho de 1993.

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA REGÊNCIA E DA VINCULAÇÃO

13.1. O presente Contrato rege-se pelas cláusulas nele constantes, pelas especificações do Processo Administrativo nº 77.744/2021, do Termo de Referência e pela Proposta apresentada pela CONTRATADA, bem como das disposições constantes da Lei 8.666 de 21 de junho de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESPONSABILIDADE CIVIL

14.1. 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 QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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

15.2. 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.

15.3. Os casos omissos a este Contrato serão definidos subsidiariamente nos termos previstos na Lei Federal n° 8.666 de 21 de junho de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

16.1. 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 02 vias de igual teor e forma.

MUNICÍPIO DE CANOAS, em ___ de _____de ____ (____/____/2022).

JAIRO JORGE DA SILVA
Prefeito Municipal

CONTRATADA

Processo 77.744/2021

ANEXO VI - MODELO DE PROPOSTA

ITEM	QTD.	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL R$
1	1	Serviços necessários à operacionalização do Serviço de Atenção Primária Remota à Saúde (SAPRS), destinado ao atendimento remoto em saúde à população do município de, aproximadamente, 348.000 habitantes, via telefone, chat de texto e videochamada e que deve ser organizado e mantido em funcionamento tendo em vista a prestação dos serviços a seguir descritos: A) Serviço de Informação Geral, de temas conexos com informações em saúde pública, baseados em Protocolos do Município (Nível 1/N1); B) Serviço de Prestação de Informações em Saúde, baseados em Protocolos do Ministério da Saúde e de Protocolos do Município (Nível 1/N1); C) Serviço de Teletriagem; de Aconselhamento em Saúde; e de Encaminhamentos de Orientação em Saúde, baseado em Algoritmos, em Protocolos do Ministério da Saúde e de Protocolos do Município. (Nível 2/N2); D) Serviço de Teleconsulta Médica, baseado em desfechos dos protocolos clínicos do N2, limitados e acordados entre as partes (Nível 3/N3); E) Serviço de Promoção de Autocuidados em Saúde, Prevenção e Teleorientações de linhas de cuidados em saúde, baseado em protocolos clínicos híbridos com chatbot e o nível 2;	
TOTAL GLOBAL R$			

Obs.: A descrição, formatação e as diretrizes gerais do serviço, de forma mais detalhada, devem ser lidas na seção 4 em conjunto com o Anexo I.

Processo 77.744/2021

ANEXO VII - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

A PLANILHA SERÁ PREENCHIDA CONFORME CONVENÇÃO COLETIVA DA CATEGORIA À QUAL A EMPRESA PERTENCE.

COMPOSIÇÃO DE CUSTOS					
				Faturamento Bruto	
RECEITAS		Valor Unitário Per Capita	População Estimada	Mensal R$	Anual R$
Central de Telemedicina, Atendimento pré-clínico e Regulação					
TOTAL DE ENTRADAS			-	R$	R$
Retenções da NF				R$	R$
Receita Líquida				R$	R$
				Despesas	
SAÍDAS	VÍNCULO (CLT OU PJ)	QUANT. DE PROFISSIONAIS	VALOR UNITÁRIO R$	Mensal R$	Anual R$
1. Folha Equipe Médica					
1.1. Salário-Base:					
1.2. Outros (especificar):					
1.3. 13º Salário:					
1.4. Férias e Adicional de Férias:					
1.5. Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições:					
1.6. Benefícios:					
2. Folha Equipe Enfermeiros	CLT				
2.1. Salário-Base:					
2.2. Outros (especificar):					
2.3. 13º Salário:					
2.4. Férias e Adicional de Férias:					
2.5. Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições:					
2.6. Benefícios:					
3. Folha Equipe Técnicos de Enfermagem	CLT				
1.1. Salário-Base:					
1.2. Outros (especificar):					
1.3. 13º Salário:					
1.4. Férias e Adicional de Férias:					

1.5. Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições:					
1.6. Benefícios:					
4. Despesas Operacionais e de Infraestrutura					
5. Despesas Administrativas					
6. Despesas com Integração de Softwares					
7. Amortização de Investimentos					
8. Outros (Especificar)					
TOTAL DE SAÍDAS				R$	R$
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO				R$	R$
TRIBUTAÇÃO SOBRE O RESULTADO				R$	R$
LUCRO LÍQUIDO				R$	R$
Margem Líquida					
LUCRO LÍQUIDO PER CAPITA				R$	R$