



Tamboril
PREFEITURA



ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA/PROJETO BÁSICO



Tamboril
PREFEITURA



TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LOCAÇÃO DE SOFTWARE NA MODALIDADE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS) PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO DIGITAL EM SAÚDE PÚBLICA, POR MEIO DE PLATAFORMA DIGITAL DE MENSAGERIA INSTANTÂNEA DE AMPLA ADOÇÃO NACIONAL, OPERADA VIA API PROPRIETÁRIA DA CONTRATADA, COM DISPONIBILIZAÇÃO DE INTERFACE DE INTEGRAÇÃO (API) QUE POSSIBILITE A FUTURA CONEXÃO COM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE DO MUNICÍPIO, SEM DEPENDÊNCIA DE SISTEMA LEGADO NA FASE INICIAL, JUNTO A SECRETARIA DA SAÚDE DO MUNICÍPIO DE TAMBORIL – CE.

2. UNIDADE ADMINISTRATIVA:

2.1. Secretaria Municipal da Saúde.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Inciso II do art. 75 da Lei Federal nº 14.133 de 1º de abril de 2021.

4. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

4.1. O presente processo será julgado pelo critério de menor valor por item.

5. DAS JUSTIFICATIVAS

5.1. DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação justifica-se pela necessidade de aperfeiçoar e modernizar os mecanismos de comunicação utilizados pela Secretaria da Saúde do Município de Tamboril/CE no relacionamento com os usuários da rede pública municipal, especialmente no que se refere à confirmação de agendamentos, envio de lembretes, comunicação de informações relevantes, tratamento de cancelamentos, reaproveitamento de vagas e avaliação da qualidade dos atendimentos prestados.

A rede municipal de saúde atende expressivo contingente populacional e administra, de forma contínua, elevado volume de consultas, procedimentos e atendimentos hospitalares. Nesse contexto, a eficiência da comunicação entre a Administração e os pacientes constitui elemento diretamente relacionado à adequada organização dos serviços, ao aproveitamento da capacidade instalada das unidades de saúde e à redução de ocorrências que comprometem o fluxo assistencial, como faltas não justificadas, cancelamentos não comunicados, dificuldade de localização dos usuários e impossibilidade de utilização tempestiva de vagas que poderiam ser destinadas a outros pacientes.

Atualmente, parcela relevante desse contato é realizada de forma manual, especialmente mediante ligações telefônicas efetuadas pelos servidores das unidades, modelo que demanda significativa dedicação de recursos humanos a atividades repetitivas, depende da disponibilidade simultânea do servidor e do usuário, sobrecarrega os canais telefônicos e apresenta limitações quanto à comprovação das tentativas de contato, ao acompanhamento das respostas e à formação de histórico estruturado das comunicações realizadas.

Essa dinâmica revela-se particularmente inadequada diante da dimensão da rede municipal e do volume de atendimentos administrados pela Secretaria da Saúde, tornando necessária a adoção de instrumento capaz de ampliar a capacidade de comunicação sem exigir crescimento proporcional da estrutura administrativa ou da força de trabalho disponível. A





contratação, portanto, não decorre apenas de uma pretensão de informatização de atividades, mas da necessidade concreta de conferir maior eficiência, alcance, controle, rastreabilidade e tempestividade à interação com os usuários do Sistema Único de Saúde no âmbito municipal.

A utilização de plataforma digital de mensageria instantânea de ampla adoção nacional mostra-se especialmente adequada à realidade local, considerando que a maior parte dos pacientes cadastrados dispõe de número de telefone celular válido, permitindo que confirmações, lembretes e demais comunicações sejam encaminhados diretamente por canal já incorporado à rotina dos usuários, sem necessidade de instalação de novo aplicativo ou adoção de ferramenta tecnológica de difícil utilização.

Com a solução pretendida, a Secretaria poderá estabelecer fluxo estruturado de comunicação antes e após os atendimentos, possibilitando o envio automatizado de confirmações e lembretes, a manifestação do paciente quanto à manutenção ou cancelamento do agendamento e a identificação tempestiva de vagas liberadas. Essa capacidade contribui diretamente para a redução do absenteísmo, para o melhor aproveitamento das agendas dos profissionais e das unidades de saúde e para a diminuição de períodos ociosos decorrentes de faltas que poderiam ter sido previamente identificadas.

A contratação também responde à necessidade de aprimorar a gestão das informações relacionadas ao contato com os pacientes. Diferentemente das comunicações exclusivamente telefônicas e manuais, a solução deverá possibilitar o registro das mensagens encaminhadas, de sua entrega, leitura, resposta e eventual falha, formando histórico auditável e permitindo à Administração acompanhar objetivamente a efetividade das comunicações realizadas.

Outro aspecto relevante consiste na ausência de mecanismo sistemático de avaliação da experiência dos usuários após os atendimentos. A inexistência de dados estruturados sobre satisfação, percepção quanto ao tempo de espera e qualidade dos serviços limita a capacidade gerencial da Secretaria de identificar fragilidades, avaliar tendências, estabelecer prioridades de intervenção e adotar medidas corretivas com base em evidências concretas.

Nesse sentido, a disponibilização de mecanismos digitais e presenciais de pesquisa de satisfação permitirá a formação contínua de indicadores gerenciais, capazes de subsidiar o monitoramento da qualidade dos serviços e a tomada de decisões administrativas. A identificação de avaliações críticas poderá favorecer atuação mais rápida da gestão diante de situações que demandem apuração ou providências, fortalecendo a cultura de avaliação e melhoria contínua da assistência prestada.

A necessidade da contratação também deve ser compreendida sob a perspectiva da racionalização dos recursos públicos. A automação de atividades repetitivas de comunicação reduz a dependência de contatos telefônicos individuais, permitindo que os servidores concentrem seus esforços em atribuições administrativas e assistenciais de maior complexidade. Ao mesmo tempo, a possibilidade de confirmação prévia ou cancelamento dos atendimentos favorece o melhor aproveitamento da estrutura disponível e reduz os impactos decorrentes de vagas não utilizadas.

A adoção do modelo Software como Serviço – SaaS revela-se compatível com a necessidade identificada por permitir a utilização da solução sem que o Município tenha de adquirir e manter infraestrutura própria de servidores ou assumir diretamente atividades especializadas de hospedagem, atualização e manutenção tecnológica. A responsabilidade pela disponibilidade e sustentação da plataforma permanece concentrada na contratada, mediante níveis de desempenho passíveis de fiscalização pela Administração.





Além de atender às necessidades imediatas de comunicação da rede municipal, a solução deverá preservar capacidade de evolução tecnológica, mediante disponibilização de interface de integração que possibilite futura conexão com os sistemas de informação em saúde utilizados pelo Município. Tal característica permite a implantação inicial independentemente de sistemas legados e evita que a operacionalização do serviço fique condicionada a integrações prévias de maior complexidade, sem impedir o desenvolvimento posterior de fluxos mais automatizados e interoperáveis.

Diante desse cenário, a contratação mostra-se necessária para superar as limitações do modelo atualmente utilizado e instituir um canal de comunicação mais eficiente, rastreável, escalável e adequado à realidade da rede municipal de saúde. A solução permitirá melhorar o relacionamento entre a Administração e os pacientes, reduzir falhas de comunicação, contribuir para o enfrentamento do absenteísmo, favorecer o reaproveitamento de vagas, aprimorar a obtenção de informações sobre a qualidade dos atendimentos e ampliar a capacidade de gestão por meio de indicadores objetivos.

Assim, a necessidade administrativa não se resume à disponibilização de uma ferramenta tecnológica, mas à implantação de um instrumento operacional capaz de melhorar a organização dos serviços de saúde, fortalecer a comunicação com os usuários e oferecer suporte à tomada de decisões, promovendo maior eficiência administrativa, melhor aproveitamento dos recursos públicos e aprimoramento contínuo da prestação dos serviços de saúde à população do Município de Tamboril/CE.

5.2. JUSTIFICATIVA DE CONTRATAÇÃO POR DISPENSA DE LICITAÇÃO

O valor apresentado na pesquisa de mercado enquadra-se no disposto no Art. 75, inciso II, da Lei nº. 14.133/2021, referindo-se à dispensa de licitação para contratação do objeto demandado neste termo, com pequena relevância econômica, diante da onerosidade de uma licitação. O Art. 75, inciso II, da Lei nº. 14.133, de 1 de abril de 2021, dispõe que é DISPENSÁVEL a licitação para contratação que envolva valores inferiores a R\$ 65.492,11 (sessenta e cinco mil, quatrocentos e noventa e dois reais e onze centavos), no caso de outros serviços e compras.

As aquisições e contratações públicas seguem, em regra, o princípio do dever de licitar, previsto no artigo 37, inciso XXI da Constituição. Porém, o comando constitucional já enuncia que a lei poderá estabelecer exceções à regra geral, com a expressão "ressalvados os casos especificados na legislação".

O fundamento principal que reza por esta iniciativa é o artigo 37 inciso XXI da Constituição Federal de 1988, no qual determina que as obras, os serviços, compras e alienações devem ocorrer por meio de licitações.

A licitação foi o meio trazido para a Administração Pública, via aprovação e sanção de lei na esfera federal, para tornar isonômica a participação de interessados em procedimentos que visam suprir as necessidades dos órgãos públicos acerca dos serviços disponibilizados por pessoas físicas e/ou pessoas jurídicas nos campos mercadológicos distritais, municipais, estaduais e nacionais, e ainda procurar conseguir a proposta mais vantajosa às contratações.

Para melhor entendimento, vejamos o que dispõe o inciso XXI do Artigo 37 da CF/1988:

(...)

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as





obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

Portanto, a lei poderá criar hipóteses em que a contratação será feita de forma direta. O novo regulamento geral das licitações, a Lei nº 14.133 de 01 de abril de 2021, a exemplo da Lei nº 8.666/93, também prevê os casos em que se admite a contratação direta, podendo a licitação ser dispensável ou inexigível.

A nova Lei de Licitações, sancionada no dia 01 de Abril de 2021, trouxe inovações diversas, inclusive adequou os limites de dispensa de licitação em seu Art. 75, inciso II, que assim preconizou:

Da Dispensa de Licitação - Art. 75, inciso II
para contratação que envolva valores inferiores a R\$ 65.492,11 (sessenta e cinco mil, quatrocentos e noventa e dois reais e onze centavos) no caso de outros serviços e compras.

6. DOS ITENS, DA ESPECIFICAÇÃO DO SISTEMA, DO DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS, DA COMPOSIÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA E DOS VALORES
6.1. DOS ITENS

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	LOCAÇÃO DE SOFTWARE NA MODALIDADE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS) PARA COMUNICAÇÃO DIGITAL EM SAÚDE PÚBLICA, COMPREENDENDO: (A) MÓDULO DE AGENDAMENTO ATIVO E LEMBRETES DE CONSULTAS; (B) MÓDULO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO PÓS-ATENDIMENTO; (C) NUMERAÇÃO DIGITAL OFICIAL COM REDUNDÂNCIA ATIVA (CANAL PRINCIPAL + BACKUP) POR ÓRGÃO; (D) VOLUME MENSAL DE 6.000 MENSAGENS DO TIPO TRANSACIONAL; (E) API PROPRIETÁRIA COM INTERFACE DE INTEGRAÇÃO DOCUMENTADA; (F) EQUIPAMENTOS EM COMODATO: 3 TABLETS ANDROID 10", 2 COMPUTADORES COMPLETOS E 1 PAINEL TV 32" SMART; (G) SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO E RELATÓRIOS MENSIS DE DESEMPENHO. PLATAFORMA: A SOLUÇÃO OPERA MEDIANTE INTEGRAÇÃO OFICIAL COM O WHATSAPP BUSINESS API (META PLATFORMS, INC.), CANAL DE MENSAGERIA INSTANTÂNEA VERIFICADO E DE AMPLA ADOÇÃO NACIONAL, COM NUMERAÇÃO INSTITUCIONAL RECONHECIDA PELA	MÊS	12	R\$ 5.357,85	R\$ 64.294,20





META JUNTO AO ÓRGÃO PÚBLICO				
CONTRATANTE.				

TOTAL R\$ 64.294,20

6.2. DA ESPECIFICAÇÃO DO SISTEMA

6.2.1. O sistema a ser contratado deverá consistir em solução tecnológica disponibilizada na modalidade Software como Serviço – SaaS, acessível por meio de ambiente web, destinada ao gerenciamento e à automatização da comunicação digital entre a Secretaria da Saúde do Município de Tamboril/CE e os usuários da rede pública municipal.

6.2.2. A solução deverá operar em ambiente de nuvem, sem necessidade de aquisição de servidores ou implantação de infraestrutura tecnológica própria pelo Município, assegurando acesso mediante navegador de internet, disponibilidade contínua, atualização, manutenção, segurança, armazenamento de dados e suporte técnico durante toda a vigência contratual.

6.2.3. O sistema deverá utilizar plataforma digital de mensageria instantânea de ampla adoção nacional, mediante integração oficial por API, possibilitando o envio, o recebimento e o registro das comunicações realizadas com os pacientes, bem como a geração de informações e indicadores gerenciais para acompanhamento da execução dos serviços.

6.2.4. A solução deverá possuir arquitetura compatível com futura integração a outros sistemas de informação utilizados pelo Município, mediante disponibilização de interface de integração – API, sem que a operação inicial dependa da existência de sistema legado previamente integrado.

6.2.5. Deverão ser assegurados, ainda, mecanismos de controle de acesso, rastreabilidade das operações, proteção dos dados pessoais, disponibilidade dos serviços e observância às disposições da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, especialmente quanto ao tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis relacionados à saúde.

6.2.6. As funcionalidades específicas, módulos, requisitos operacionais e demais características técnicas da solução serão detalhados nos itens subsequentes deste Termo de Referência.

6.3. DOS MÓDULOS DO SISTEMA

6.3.1. O sistema deverá conter os seguintes módulos:

MÓDULOS E REQUISITOS DO SISTEMA		
CÓDIGO DO REQUISITO	MÓDULO / COMPONENTE	DESCRIÇÃO DO REQUISITO
RF01	MÓDULO 01 – AGENDAMENTO E COMUNICAÇÃO ATIVA COM PACIENTES	Enviar confirmação automática de consulta imediatamente após o registro ou importação do agendamento, para a linha celular cadastrada do paciente.
RF02	MÓDULO 01 – AGENDAMENTO E COMUNICAÇÃO ATIVA COM PACIENTES	Enviar lembrete preventivo programável em até 24 horas antes do horário do atendimento, contendo, no mínimo, identificação da unidade, data, horário e profissional.
RF03	MÓDULO 01 – AGENDAMENTO E COMUNICAÇÃO ATIVA COM PACIENTES	Permitir confirmação ou cancelamento interativo pelo paciente diretamente no canal de mensageria, mediante botão ou opção numérica, com atualização automática do status na agenda da unidade.
RF04	MÓDULO 01 – AGENDAMENTO E COMUNICAÇÃO ATIVA COM PACIENTES	Registrar o motivo do cancelamento informado pelo paciente e sinalizar a vaga liberada para possível reaproveitamento pela unidade.
RF05	MÓDULO 01 – AGENDAMENTO E COMUNICAÇÃO ATIVA COM PACIENTES	Utilizar exclusivamente modelos de mensagens previamente aprovados pela plataforma de mensageria, permitindo a personalização de variáveis, tais como nome do paciente, unidade, data e horário.
RF06	MÓDULO 01 – AGENDAMENTO E COMUNICAÇÃO ATIVA COM PACIENTES	Gerenciar fila de envio, com reenvio automático em caso de falha temporária e registro do status de cada mensagem, incluindo, no mínimo, enviada, entregue, lida, respondida ou falha.
RF07	MÓDULO 01 – AGENDAMENTO E	Disponibilizar mecanismo de opt-out, permitindo ao paciente solicitar a interrupção do recebimento de mensagens, com registro da revogação e





Tamboril

PREFEITURA



	COMUNICAÇÃO ATIVA COM PACIENTES		bloqueio automático de novos envios.
RF08	MÓDULO 01 – AGENDAMENTO E COMUNICAÇÃO ATIVA COM PACIENTES		Registrar todas as interações em histórico auditável, consultável, no mínimo, por paciente, unidade de saúde, profissional e período.
RF09	MÓDULO 01 – AGENDAMENTO E COMUNICAÇÃO ATIVA COM PACIENTES		Permitir o envio de comunicados ativos em massa e segmentados, inclusive para campanhas de vacinação, mutirões e demais ações de saúde, observado o volume mensal contratado.
RF10	MÓDULO 01 – AGENDAMENTO E COMUNICAÇÃO ATIVA COM PACIENTES		Disponibilizar relatórios de absenteísmo, permitindo a comparação entre agendamentos, confirmações, cancelamentos e faltas, por unidade e período.
RF11	MÓDULO 02 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE		Enviar automaticamente pesquisa de satisfação em até 24 horas após a finalização de cada atendimento hospitalar ou ambulatorial, sem necessidade de ação manual das equipes.
RF12	MÓDULO 02 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE		Permitir a configuração de questionários estruturados, contemplando, no mínimo, avaliação do atendimento clínico, tempo de espera percebido e qualidade geral do serviço, mediante utilização de escalas objetivas de avaliação.
RF13	MÓDULO 02 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE		Permitir a coleta presencial de satisfação por meio dos tablets disponibilizados em comodato, com sincronização automática dos resultados à plataforma.
RF14	MÓDULO 02 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE		Gerar relatórios consolidados por unidade de saúde, profissional, quando aplicável, e período, contendo médias, distribuição das notas e evolução histórica.
RF15	MÓDULO 02 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE		Emitir alerta automático ao gestor quando registrada avaliação crítica, conforme limite previamente configurado, permitindo a adoção tempestiva de providências.
RF16	MÓDULO 02 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE		Permitir a exportação dos resultados, no mínimo, nos formatos CSV e PDF.
RF17	MÓDULO 02 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO E AVALIAÇÃO DA QUALIDADE		Armazenar as respostas de forma segura e, quando configurado, anonimizada, em conformidade com a legislação de proteção de dados pessoais.
RF18	MÓDULO 03 – NUMERAÇÃO DIGITAL OFICIAL COM REDUNDÂNCIA		Disponibilizar dois canais digitais oficiais por órgão contratante, correspondentes à Secretaria Municipal da Saúde e ao Hospital Municipal, sendo um número principal e outro de backup, em operação simultânea e contínua.
RF19	MÓDULO 03 – NUMERAÇÃO DIGITAL OFICIAL COM REDUNDÂNCIA		Monitorar automaticamente a disponibilidade dos canais e promover o failover para o número de backup em caso de indisponibilidade do canal principal.
RF20	MÓDULO 03 – NUMERAÇÃO DIGITAL OFICIAL COM REDUNDÂNCIA		Manter a numeração verificada e identificada como canal institucional oficial do órgão público perante a plataforma de mensageria.
RF21	MÓDULO 03 – NUMERAÇÃO DIGITAL OFICIAL COM REDUNDÂNCIA		Emitir relatório mensal de disponibilidade dos canais, contendo registro das ocorrências verificadas e das providências adotadas.
RF22	MÓDULO 04 – VOLUME E GERENCIAMENTO DE MENSAGENS		Disponibilizar volume mensal de 6.000 mensagens transacionais, abrangendo confirmações, lembretes, pesquisas e comunicados, conforme dimensionamento estabelecido pela Administração.
RF23	MÓDULO 04 – VOLUME E GERENCIAMENTO DE MENSAGENS		Exibir, no painel de gestão, contador de consumo mensal em tempo real, com alerta automático quando atingido 80% do volume contratado.
RF24	MÓDULO 04 – VOLUME E GERENCIAMENTO DE		O volume não utilizado no mês não gerará crédito ou cobrança adicional, ficando eventual ampliação sujeita à prévia formalização administrativa.





Tamboril

PREFEITURA



	MENSAGENS		cabível.
RF25	MÓDULO 05 DASHBOARD, INTEGRAÇÃO IMPORTAÇÃO DE DADOS	- E	Disponibilizar painel de gestão web com indicadores em tempo real, incluindo mensagens enviadas, entregues e lidas, taxa de confirmação, absenteísmo, satisfação média e consumo do volume mensal contratado.
RF26	MÓDULO 05 DASHBOARD, INTEGRAÇÃO IMPORTAÇÃO DE DADOS	- E	Disponibilizar controle de acesso por perfis, contemplando, no mínimo, administrador, gestor e atendente, com autenticação individual, trilha de auditoria das ações e possibilidade de bloqueio de usuários.
RF27	MÓDULO 05 DASHBOARD, INTEGRAÇÃO IMPORTAÇÃO DE DADOS	- E	Possuir API integrada, apta a possibilitar futura integração com outros sistemas utilizados pelo Município, mediante solicitação prévia da CONTRATANTE e disponibilização, sob demanda, das funcionalidades a serem integradas.
RF28	MÓDULO 05 DASHBOARD, INTEGRAÇÃO IMPORTAÇÃO DE DADOS	- E	Permitir a importação de dados por planilha, no mínimo nos formatos CSV e XLSX, para envio antecipado de marcações, agendamentos e demais dados básicos necessários ao contato com o paciente, assegurando a operação plena mesmo sem integração com sistemas legados na fase inicial.
RNF01	MÓDULO 06 SEGURANÇA, DISPONIBILIDADE PROTEÇÃO DE DADOS	- E	Assegurar disponibilidade mensal mínima da plataforma de 99,5%, excluídas as janelas de manutenção previamente comunicadas.
RNF02	MÓDULO 06 SEGURANÇA, DISPONIBILIDADE PROTEÇÃO DE DADOS	- E	Utilizar criptografia de dados em trânsito (TLS 1.2 ou superior) e em repouso (AES-256 ou equivalente).
RNF03	MÓDULO 06 SEGURANÇA, DISPONIBILIDADE PROTEÇÃO DE DADOS	- E	Manter hospedagem em ambiente com padrões reconhecidos de segurança da informação, preferencialmente em território nacional, observando, quando aplicável, as disposições relativas à transferência internacional de dados.
RNF04	MÓDULO 06 SEGURANÇA, DISPONIBILIDADE PROTEÇÃO DE DADOS	- E	Realizar backup automático, no mínimo diário, com retenção mínima de 30 dias, RPO máximo de 24 horas e RTO máximo de 4 horas.
RNF05	MÓDULO 06 SEGURANÇA, DISPONIBILIDADE PROTEÇÃO DE DADOS	- E	Manter registro auditável de acessos e operações por período mínimo de 12 meses, disponibilizando-o à CONTRATANTE quando solicitado.
RNF06	MÓDULO 06 SEGURANÇA, DISPONIBILIDADE PROTEÇÃO DE DADOS	- E	Restringir o tratamento dos dados pessoais às finalidades da contratação, vedada sua utilização para fins comerciais, publicitários ou estranhos ao objeto.
RNF07	MÓDULO 06 SEGURANÇA, DISPONIBILIDADE PROTEÇÃO DE DADOS	- E	Comunicar à CONTRATANTE eventuais incidentes de segurança envolvendo dados pessoais em até 48 horas da ciência, acompanhados das providências de resposta e mitigação.
RNF08	MÓDULO 06 SEGURANÇA, DISPONIBILIDADE PROTEÇÃO DE DADOS	- E	Ao término da contratação, disponibilizar ao Município os dados sob sua titularidade em formato aberto e promover a eliminação segura das cópias, ressalvadas as hipóteses legais de conservação.
RNF09	MÓDULO 06 SEGURANÇA, DISPONIBILIDADE PROTEÇÃO DE DADOS	- E	Possuir capacidade de processamento compatível com picos de envio de, no mínimo, 1.000 mensagens por hora, sem degradação relevante do serviço.
RNF10	MÓDULO 06 SEGURANÇA, DISPONIBILIDADE PROTEÇÃO DE DADOS	- E	Disponibilizar dashboard responsivo, compatível com utilização em computadores e tablets.
Tablet 10" Android	MÓDULO 07 EQUIPAMENTOS REGIME DE COMODATO	- EM	Disponibilização de 3 tablets, com especificação mínima de Android 12 ou superior, 4 GB de memória RAM, 64 GB de armazenamento, conectividade Wi-Fi e suporte ou base antifurto, destinados à pesquisa de satisfação e consulta de agendamentos.
Computador completo	MÓDULO 07 EQUIPAMENTOS REGIME DE COMODATO	- EM	Disponibilização de 2 computadores completos, com processador equivalente a Core i3 ou superior, 8 GB de memória RAM, SSD de 256 GB, monitor LED de 21 polegadas ou superior, teclado e mouse, destinados ao uso administrativo integrado à plataforma.
TV 32" Smart	MÓDULO 07	-	Disponibilização de 1 televisor Smart de 32 polegadas, com suporte de





	EQUIPAMENTOS EM REGIME DE COMODATO	fixação, destinado exclusivamente à exibição do painel de chamada de pacientes já existente na unidade.
Manutenção e substituição	MÓDULO 07 - EQUIPAMENTOS EM REGIME DE COMODATO	A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela entrega, instalação, configuração, manutenção e substituição dos equipamentos defeituosos durante toda a vigência contratual, sem custos adicionais para a Administração.

6.4. DO TREINAMENTO E DO SUPORTE TÉCNICO

6.4.1. A CONTRATADA deverá promover o treinamento das equipes designadas pela CONTRATANTE para utilização da plataforma, contemplando os aspectos operacionais, funcionais e administrativos necessários ao adequado uso do sistema.

6.4.2. O treinamento deverá possuir carga horária mínima de 8 (oito) horas, podendo ser realizado presencialmente ou de forma remota ao vivo, para até 20 (vinte) servidores indicados pela CONTRATANTE.

6.4.3. O conteúdo do treinamento deverá abranger, no mínimo, a utilização dos módulos contratados, o acesso ao painel de gestão, a importação de dados, o gerenciamento das comunicações, a consulta de indicadores e relatórios, o controle de usuários, a utilização das funcionalidades de pesquisa de satisfação e demais rotinas necessárias à plena operacionalização da solução.

6.4.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar material de apoio em língua portuguesa, em formato digital ou outro meio adequado, contendo orientações suficientes para consulta e utilização posterior pelos usuários capacitados.

6.4.5. O treinamento deverá ocorrer antes da entrada definitiva da solução em produção, de forma a assegurar que os servidores responsáveis estejam aptos a operar o sistema desde o início da execução.

6.4.6. Após a entrada em produção, a CONTRATADA deverá prestar operação assistida pelo período mínimo de 30 (trinta) dias, com acompanhamento dedicado destinado à resolução de dúvidas, ajustes operacionais, orientações aos usuários e estabilização da utilização da plataforma.

6.4.7. Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá prestar suporte técnico à CONTRATANTE, em dias úteis, no mínimo no horário compreendido entre 8h e 18h, por meio de canal dedicado, podendo ser utilizado telefone, correio eletrônico, sistema de chamados ou outro meio formal previamente disponibilizado.

6.4.8. Todos os atendimentos de suporte técnico deverão ser registrados e identificados por número de protocolo, chamado ou outro mecanismo equivalente que permita o acompanhamento, a rastreabilidade e a fiscalização das ocorrências.

6.4.9. O suporte técnico deverá contemplar, entre outros, esclarecimentos sobre a utilização da plataforma, tratamento de falhas operacionais, indisponibilidades, dificuldades de acesso, erros de processamento, problemas relacionados ao envio de mensagens, integração, importação de dados, equipamentos disponibilizados em comodato e demais ocorrências vinculadas ao objeto contratado.

6.4.10. A CONTRATADA deverá observar os prazos e níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, especialmente quanto ao restabelecimento de incidentes críticos, incidentes de média severidade, disponibilidade da plataforma e substituição de equipamentos defeituosos.

6.4.11. As atualizações preventivas, corretivas e evolutivas da plataforma deverão ocorrer, preferencialmente, sem interrupção do serviço. Quando houver necessidade de indisponibilidade programada, a CONTRATADA deverá comunicar previamente o gestor do contrato com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

6.4.12. A CONTRATADA será responsável por manter a solução atualizada, funcional e compatível com os requisitos técnicos e operacionais definidos neste Termo de Referência durante toda a vigência contratual, sem custos adicionais para a Administração.

6.4.13. Sempre que houver alteração relevante nas funcionalidades, nos fluxos operacionais ou na interface do sistema que possa impactar a utilização pelos usuários, a CONTRATADA deverá prestar orientação complementar ou treinamento adicional, sem ônus à CONTRATANTE.





6.4.14. O suporte técnico, a manutenção, as atualizações e os treinamentos necessários à adequada utilização da solução integram o objeto contratado e deverão estar incluídos no preço proposto, não sendo admitida cobrança adicional por essas atividades durante a vigência contratual.

6.5. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

6.5.1. A execução dos serviços compreenderá a implantação, disponibilização, configuração, operacionalização, manutenção e acompanhamento continuado da solução tecnológica contratada, incluindo todos os recursos necessários ao seu pleno funcionamento durante a vigência contratual.

6.5.2. A implantação deverá ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato ou da emissão da respectiva ordem de serviço, conforme definição da CONTRATANTE, observando-se as etapas de planejamento inicial, configuração dos canais institucionais, parametrização das funcionalidades, preparação dos modelos de comunicação, importação inicial dos dados, entrega dos equipamentos em comodato, capacitação dos usuários, realização dos testes e entrada em produção.

6.5.3. Na fase inicial, a CONTRATADA deverá realizar reunião de alinhamento com os representantes indicados pela CONTRATANTE, destinada à definição dos responsáveis, fluxos de trabalho, cronograma de implantação, parâmetros operacionais e demais providências necessárias à adequada disponibilização da solução.

6.5.4. A CONTRATADA deverá promover a configuração dos canais digitais oficiais destinados à Secretaria Municipal da Saúde e ao Hospital Municipal, incluindo os canais principal e de contingência, bem como adotar as providências técnicas necessárias à sua ativação, verificação e funcionamento regular perante a plataforma de mensageria utilizada.

6.5.5. Deverão ser parametrizados os fluxos de comunicação, os modelos de mensagens, as pesquisas de satisfação, os perfis de usuários, os indicadores gerenciais e as demais configurações necessárias à utilização da solução conforme as necessidades da rede municipal de saúde.

6.5.6. A operação inicial da plataforma deverá ser possível independentemente de integração com sistemas legados, mediante importação de dados por arquivos em formatos compatíveis, permitindo o carregamento antecipado de agendamentos, marcações e demais informações necessárias ao contato com os pacientes.

6.5.7. A CONTRATADA deverá assegurar a disponibilidade da interface de integração da solução, possibilitando futura conexão com outros sistemas utilizados pelo Município, quando solicitada pela CONTRATANTE, observadas as funcionalidades e condições técnicas definidas neste Termo de Referência.

6.5.8. Durante a execução contratual, deverão ser realizados os envios de confirmações, lembretes, pesquisas de satisfação, comunicados e demais comunicações autorizadas pela CONTRATANTE, observado o limite mensal contratado e os parâmetros de segurança, rastreabilidade e proteção de dados estabelecidos.

6.5.9. A solução deverá registrar as interações realizadas, possibilitando o acompanhamento do status das mensagens, das respostas dos pacientes, das confirmações, dos cancelamentos, das pesquisas realizadas e dos demais eventos necessários à fiscalização e à gestão dos serviços.

6.5.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar painel de acompanhamento com informações atualizadas sobre o desempenho da solução, incluindo dados de utilização, indicadores operacionais, consumo do volume de mensagens, disponibilidade dos canais e demais informações previstas neste Termo de Referência.

6.5.11. Os equipamentos previstos em regime de comodato deverão ser entregues, instalados e configurados nos locais indicados pela CONTRATANTE, permanecendo sob responsabilidade da CONTRATADA quanto à manutenção, funcionamento e substituição em caso de defeito durante toda a vigência contratual.

6.5.12. A execução dos serviços deverá ocorrer de forma continuada, sem interrupções indevidas, sendo responsabilidade da CONTRATADA adotar as medidas necessárias à manutenção da disponibilidade da plataforma, à correção de falhas e ao restabelecimento dos serviços nos prazos previstos.





6.5.13. A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios mensais de desempenho contendo, no mínimo, informações sobre mensagens enviadas, entregues, lidas e respondidas, taxa de confirmação, registros de cancelamento, disponibilidade dos canais, resultados das pesquisas de satisfação, incidentes ocorridos e providências adotadas.

6.5.14. Os serviços deverão ser executados prioritariamente de forma remota, sem prejuízo das atividades presenciais necessárias à instalação dos equipamentos, capacitação dos usuários e outras intervenções que exijam atuação no local indicado pela CONTRATANTE.

6.5.15. Todos os recursos tecnológicos, licenças, hospedagem, atualizações, manutenção, suporte, ferramentas, equipamentos em comodato e demais componentes necessários ao pleno funcionamento da solução deverão estar incluídos no valor contratado, não sendo admitida cobrança adicional por obrigações inerentes à execução regular do objeto.

6.5.16. A execução deverá observar integralmente as condições técnicas, funcionais, operacionais, de segurança e de proteção de dados previstas neste Termo de Referência, bem como as determinações da CONTRATANTE e a legislação aplicável, especialmente no que se refere ao tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis relacionados à saúde.

6.6. DA COMPOSIÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

6.6.1. Para a adequada execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica qualificada e compatível com a natureza, a complexidade e a criticidade da solução objeto desta contratação, assegurando capacidade suficiente para implantação, configuração, manutenção, suporte, acompanhamento operacional e atendimento às ocorrências relacionadas ao funcionamento da plataforma.

6.6.2. A equipe técnica mínima deverá ser composta por, no mínimo, 02 (dois) profissionais responsáveis técnicos, com formação de nível superior ou técnico em Análise de Sistemas, Tecnologia da Informação ou área correlata, devidamente aptos a executar e acompanhar as atividades relacionadas ao objeto.

6.6.3. Os profissionais deverão possuir conhecimentos compatíveis com as atividades inerentes à solução, especialmente quanto à operação de sistemas em nuvem, integração por API, gerenciamento de aplicações web, segurança da informação, suporte técnico, tratamento de incidentes, administração de ambientes tecnológicos e demais rotinas necessárias à adequada execução contratual.

6.6.4. Caberá à equipe técnica acompanhar as etapas de implantação e configuração inicial da solução, apoiar a parametrização das funcionalidades, prestar suporte à CONTRATANTE, atuar na resolução de falhas e indisponibilidades, acompanhar eventuais integrações futuras e adotar as providências necessárias à manutenção da continuidade e do desempenho dos serviços.

6.6.5. A exigência de, no mínimo, 02 (dois) profissionais justifica-se pela necessidade de garantir continuidade operacional e capacidade de resposta adequada durante toda a vigência contratual, evitando que a prestação dos serviços fique condicionada à disponibilidade de um único responsável técnico.

6.6.6. A composição mínima também se mostra necessária diante da possibilidade de ocorrência simultânea de demandas de suporte, manutenção, configuração, acompanhamento de incidentes, atualização da plataforma e demais atividades técnicas inerentes ao objeto, circunstâncias que exigem disponibilidade suficiente de profissionais para atuação tempestiva e sem prejuízo à continuidade dos serviços.

6.6.7. Considerando que a solução será utilizada na comunicação com usuários da rede pública municipal de saúde e envolverá o tratamento de informações e dados relacionados à prestação de serviços públicos essenciais, eventual indisponibilidade, falha técnica ou demora excessiva na resolução de incidentes poderá comprometer fluxos operacionais, comunicações com pacientes, confirmações de atendimento, pesquisas de satisfação e demais funcionalidades vinculadas à gestão da saúde.

6.6.8. Nesse contexto, a existência de dois profissionais tecnicamente habilitados possibilita maior segurança na execução contratual, distribuição das atividades, cobertura em situações de





afastamento, indisponibilidade ou sobreposição de demandas, bem como maior capacidade de resposta diante de eventos críticos ou de média severidade.

6.6.9. A exigência da equipe mínima não implica dedicação exclusiva de mão de obra, cabendo à CONTRATADA organizar seus recursos humanos de forma compatível com a execução dos serviços, desde que assegurada a disponibilidade dos profissionais necessários ao cumprimento das obrigações contratuais e dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

6.6.10. A comprovação da formação dos profissionais deverá ser realizada por meio de diploma, certificado, declaração de conclusão de curso ou documento equivalente emitido por instituição de ensino reconhecida, admitindo-se formação de nível superior ou técnico em Análise de Sistemas, Tecnologia da Informação ou área correlata.

6.6.11. O vínculo dos profissionais com a CONTRATADA poderá ser comprovado por meio de contrato de trabalho, registro em carteira profissional, contrato de prestação de serviços, contrato social, quando se tratar de sócio, ou outro instrumento juridicamente válido que demonstre a disponibilidade do profissional para a execução do objeto.

6.6.12. A substituição de qualquer integrante da equipe técnica será admitida desde que o novo profissional possua formação e qualificação compatíveis com as exigências deste Termo de Referência, sem prejuízo da continuidade da execução contratual.

6.6.13. A CONTRATADA permanecerá integralmente responsável pela atuação de sua equipe técnica, pela qualidade dos serviços executados e pelo cumprimento dos prazos, níveis de serviço, requisitos de segurança, disponibilidade e demais obrigações estabelecidas neste Termo de Referência.

6.7. DOS VALORES

6.7.1. O Setor de Compras realizou ampla pesquisa de mercado levando-se em consideração todos os detalhes que envolvem o objeto a ser adquirido, e anexa-se ao processo os valores apurados compilados em relatório, que visa subsidiar o Valor de Referência no montante de R\$ 64.294,20 (sessenta e quatro mil e duzentos e noventa e quatro reais e vinte centavos), que norteará as decisões do Agente de Contratação designado para a realização da Dispensa de Licitação, quanto à aceitabilidade das propostas.

7. DO REGIME DE EXECUÇÃO, DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO.

7.1. A execução do objeto dar-se-á de forma indireta, sob o regime de empreitada por preço unitário, considerando a natureza continuada dos serviços e a necessidade de remuneração vinculada às unidades efetivamente contratadas e executadas, conforme especificações, quantitativos e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

7.2. A CONTRATADA será responsável pela implantação, configuração, disponibilização, operação, manutenção e suporte da solução tecnológica, incluindo todos os recursos, licenças, hospedagem, canais de comunicação, equipamentos em comodato, atualizações e demais elementos necessários ao pleno funcionamento do objeto durante toda a vigência contratual.

7.3. A implantação da solução deverá ser concluída no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato ou da emissão da ordem de serviço, conforme definido pela CONTRATANTE, observando-se o seguinte cronograma mínimo:

Etapa	Atividades	Prazo
Fase 1	Realização de reunião inicial de alinhamento; definição dos responsáveis; configuração e verificação da numeração institucional junto à plataforma de mensageria; configuração dos canais principal e de backup dos órgãos abrangidos pela contratação.	Dias 1 a 10





Fase 2	Parametrização dos módulos e funcionalidades contratadas; configuração dos modelos de mensagens e questionários; importação inicial da base de dados; entrega, instalação e configuração dos equipamentos disponibilizados em comodato.	Dias 11 a 20
Fase 3	Realização do treinamento das equipes; execução de testes assistidos; ajustes finais; validação da solução e entrada efetiva em produção.	Dias 21 a 30

7.4. Na fase inicial, a CONTRATADA deverá promover reunião de alinhamento com os representantes designados pela CONTRATANTE, destinada à definição do cronograma operacional, responsáveis técnicos, fluxos de trabalho, parâmetros de configuração, procedimentos de importação de dados e demais providências necessárias à adequada implantação da solução.

7.5. A operação inicial da plataforma deverá ocorrer sem dependência de integração com sistemas legados do Município, mediante utilização dos mecanismos de importação de dados previstos neste Termo de Referência, permitindo o carregamento de agendamentos, marcações e demais informações necessárias à comunicação com os pacientes.

7.6. A ausência de integração com sistemas legados na fase inicial não afastará a obrigação de a solução possuir interface de integração – API, apta a possibilitar futura conexão com outros sistemas de informação utilizados pelo Município, quando solicitada pela CONTRATANTE e observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

7.7. Durante a implantação, a CONTRATADA deverá realizar a parametrização das funcionalidades, configuração dos canais institucionais, criação dos perfis de acesso, preparação dos modelos de mensagens, configuração das pesquisas de satisfação, importação dos dados iniciais e demais ajustes indispensáveis à entrada da solução em produção.

7.8. Os equipamentos previstos em regime de comodato deverão ser entregues, instalados e configurados nos locais indicados pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA garantir seu funcionamento regular, manutenção e substituição, quando necessária, durante toda a vigência contratual.

7.9. Antes da entrada definitiva da solução em produção, deverão ser realizados testes destinados à verificação do funcionamento dos módulos, canais de comunicação, processos de envio e recebimento de mensagens, importação de dados, painel de gestão, perfis de usuários, pesquisas de satisfação e demais funcionalidades previstas.

7.10. A entrada em produção somente será considerada concluída após a realização dos testes, correção das eventuais inconsistências identificadas e validação pela fiscalização ou pelo responsável designado pela CONTRATANTE.

7.11. Após a entrada em produção, a CONTRATADA deverá prestar operação assistida pelo período mínimo de 30 (trinta) dias, com acompanhamento técnico destinado à resolução de dúvidas, correção de falhas, ajustes operacionais e estabilização do uso da plataforma.

7.12. A execução dos serviços ocorrerá de forma continuada durante toda a vigência contratual, devendo a CONTRATADA assegurar a disponibilidade da solução, a manutenção das funcionalidades, o suporte aos usuários, o tratamento de incidentes, a atualização da plataforma e o atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

7.13. Os serviços serão executados predominantemente de forma remota, sem prejuízo da realização de atividades presenciais quando necessárias à instalação ou substituição de equipamentos, treinamento, intervenção técnica ou cumprimento de outras obrigações que exijam atuação no local indicado pela CONTRATANTE.

7.14. A execução do objeto não implicará dedicação exclusiva de mão de obra nem formação de vínculo empregatício entre o Município e os profissionais da CONTRATADA, cabendo exclusivamente à empresa a gestão de seus recursos humanos e o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e demais encargos decorrentes da execução contratual.

7.15. Durante toda a execução, a CONTRATADA deverá manter a solução em conformidade com





as especificações técnicas, funcionais, operacionais, de segurança, disponibilidade, desempenho e proteção de dados estabelecidas neste Termo de Referência.

7.16. O acompanhamento e a fiscalização da execução serão realizados por representantes formalmente designados pela CONTRATANTE, aos quais caberá verificar o cumprimento das obrigações contratuais, solicitar informações e esclarecimentos, registrar ocorrências e determinar a correção de eventuais falhas ou desconformidades.

7.17. A CONTRATADA deverá disponibilizar relatório mensal de desempenho contendo, no mínimo, informações relativas ao volume de mensagens enviadas, entregues, lidas e respondidas, taxa de confirmação, cancelamentos registrados, indicadores de satisfação, disponibilidade da plataforma e dos canais, incidentes ocorridos, providências adotadas e demais informações relevantes à fiscalização do contrato.

7.18. DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

7.18.1. O objeto será considerado aceito quando constatado, pela fiscalização contratual, que os serviços foram executados em conformidade com as especificações, requisitos, funcionalidades, prazos, níveis de serviço e demais condições previstas neste Termo de Referência.

7.18.2. A aceitação da implantação ficará condicionada à verificação, no mínimo, dos seguintes aspectos:

- a) conclusão das etapas previstas no cronograma de implantação;
- b) configuração e funcionamento regular dos canais institucionais principal e de backup;
- c) disponibilização dos módulos e funcionalidades contratadas;
- d) funcionamento da importação de dados;
- e) realização dos testes operacionais;
- f) entrega, instalação e funcionamento dos equipamentos em comodato;
- g) realização do treinamento previsto;
- h) entrada efetiva da solução em produção.

7.18.3. Durante a execução continuada, a aceitação mensal dos serviços dependerá da verificação da disponibilidade da solução, regularidade das funcionalidades, cumprimento dos níveis mínimos de serviço, atendimento das solicitações de suporte, disponibilidade dos canais, manutenção dos equipamentos e apresentação dos relatórios exigidos.

7.18.4. Não serão aceitos serviços executados parcialmente, com funcionalidades indisponíveis, em desacordo com os requisitos estabelecidos ou que apresentem falhas capazes de comprometer a operação regular da solução, salvo situações expressamente justificadas e aceitas pela fiscalização.

7.18.5. Constatada qualquer desconformidade, a CONTRATADA deverá promover a correção, substituição, ajuste ou complementação necessária, dentro do prazo definido pela fiscalização ou conforme os níveis de serviço aplicáveis, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

7.18.6. A aceitação dos serviços não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por vícios, falhas, defeitos, indisponibilidades ou outras ocorrências identificadas posteriormente, permanecendo vigentes as obrigações de correção e regularização durante toda a execução contratual.

7.18.7. O atesto para fins de pagamento somente será realizado após a verificação da efetiva prestação dos serviços e do cumprimento das obrigações correspondentes ao período de referência, sem prejuízo da aplicação de glosas ou demais medidas cabíveis em caso de descumprimento dos níveis de serviço ou de outras obrigações contratuais.

7.18.8. O pagamento não implicará aceitação definitiva de serviços executados em desconformidade nem afastará o dever da CONTRATADA de corrigir falhas identificadas posteriormente pela fiscalização.

7.18.9. A CONTRATANTE poderá realizar diligências, testes, verificações e solicitações de evidências durante toda a vigência contratual, com a finalidade de comprovar a conformidade da solução com os requisitos e obrigações estabelecidos neste Termo de Referência.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. São obrigações da Contratante:





- 8.1.1. Nomear Gestor e Fiscais do Contrato para acompanhar e fiscalizar sua execução;
 - 8.1.2. Encaminhar formalmente as demandas de serviços, de acordo com os critérios estabelecidos neste Projeto Básico;
 - 8.1.3. Receber o objeto prestado pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
 - 8.1.4. Supervisionar a execução do objeto do Contrato, exigindo presteza na execução e correção das falhas eventualmente detectadas;
 - 8.1.5. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
 - 8.1.6. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;
 - 8.1.7. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços;
 - 8.1.8. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante da CONTRATADA;
 - 8.1.9. Disponibilizar para a equipe técnica da CONTRATADA os recursos necessários para cumprimento do objeto do Contrato;
 - 8.1.10. Assistir a equipe técnica da CONTRATADA na indicação dos locais de entrega dos bens, como forma de prevenir a ocorrência de danos de qualquer natureza;
 - 8.1.11. Registrar as ocorrências que estejam em desacordo com as condições estabelecidas neste Projeto Básico, solicitando a CONTRATADA a pronta regularização;
 - 8.1.12. Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução da avença;
 - 8.1.13. Proceder com a avaliação dos serviços e ateste das respectivas faturas decorrentes.
- 8.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Projeto Básico, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Projeto Básico e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:
- 9.1.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
 - 9.1.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
 - 9.1.3. Sujeitar-se à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo prontamente às reclamações formuladas;
 - 9.1.4. Tomar todas as providências necessárias à fiel execução do objeto do Contrato;
 - 9.1.5. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato pela CONTRATANTE;
 - 9.1.6. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
 - 9.1.7. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no aviso de dispensa eletrônica de licitação;
 - 9.1.8. Providenciar que seus contratados portem documento de identificação quando da execução do objeto à CONTRATANTE;
 - 9.1.9. Promover a execução dos serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, em





observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;

9.1.10. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo relatórios e documentação técnica à Administração;

9.1.11. Prestar todas as informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, julgados necessários à boa gestão do contrato;

9.1.12. Cumprir com os prazos, disposições e especificações estabelecidas neste Projeto Básico;

9.1.13. Repassar aos fiscais do Contrato, em tempo hábil, quaisquer justificativas de situações específicas que envolvam impedimento do cumprimento dos termos do Contrato, por razões alheias ao controle da CONTRATADA;

9.1.14. Comunicar a contratante quaisquer ocorrências que impeçam, mesmo que temporariamente, a execução da avença;

9.1.15. Manter identificados todos os materiais e equipamentos de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da CONTRATANTE;

9.1.16. Apresentar a CONTRATANTE, sempre que exigido pela equipe de fiscalização do contrato, relatórios e outros documentos inerentes à execução do contrato;

9.1.17. Manter sigilo de todos os dados ou informações da CONTRATANTE obtidas em função da execução dos serviços;

9.1.18. Submeter seus empregados, durante o tempo de permanência nas dependências da CONTRATANTE, aos regulamentos de segurança e disciplina por este instituído, mantendo-os devidamente identificados;

9.1.19. Orientar-se pelo sigilo do teor de todos os documentos produzidos e abster-se de transferir responsabilidade a outrem;

9.1.20. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

9.1.21. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da execução do objeto ou em conexão com ele, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE, inclusive por danos causados a terceiros;

9.1.22. Abster-se de remanejar ou desativar equipamentos ou recursos sem prévia autorização da CONTRATANTE;

9.1.23. Fornecer à sua equipe técnica todos os materiais necessários para a prestação dos serviços;

9.1.24. Responder por quaisquer acidentes de que possam sofrer os seus empregados, quando em serviço nas dependências da CONTRATANTE;

9.1.25. Adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução dos serviços, quando couber, nos termos das legislações em vigor;

9.1.26. Abster-se de veicular publicidade acerca do contrato, salvo mediante prévia autorização da CONTRATANTE.

10. DA SUBCONTRATAÇÃO

10.1. Não será permitida a subcontratação, total ou parcial, do objeto desta contratação.

10.2. A vedação justifica-se pela natureza integrada, contínua e tecnicamente interdependente da solução a ser contratada, que compreende a disponibilização de software na modalidade Software como Serviço – SaaS, a operação de canais de comunicação digital, a gestão de mensagens, a manutenção da plataforma, o suporte técnico, a segurança da informação, a proteção de dados pessoais, a disponibilização de equipamentos em comodato e a possibilidade de futura integração com outros sistemas utilizados pelo Município.

10.3. A execução do objeto exige responsabilidade técnica centralizada, de modo que uma única contratada responda integralmente pela implantação, funcionamento, disponibilidade, desempenho, manutenção, suporte, correção de falhas, atendimento dos níveis mínimos de serviço e





cumprimento das obrigações de segurança e proteção de dados.

10.4. A admissão de subcontratação poderia fragmentar responsabilidades e dificultar a identificação do agente responsável por eventuais falhas, indisponibilidades, incidentes de segurança, perda de desempenho, descumprimento de prazos ou problemas relacionados ao tratamento de dados pessoais, comprometendo a eficiência da fiscalização contratual e a pronta solução das ocorrências.

10.5. A vedação também se mostra adequada em razão da necessidade de preservar a integridade da arquitetura tecnológica da solução, a continuidade operacional dos serviços e a uniformidade dos procedimentos de suporte e manutenção, evitando a atuação de múltiplos prestadores sobre componentes que devem funcionar de forma coordenada e integrada.

10.6. Considerando que a solução envolverá o tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis relacionados à saúde, a concentração da responsabilidade em uma única contratada favorece maior controle sobre acessos, registros, procedimentos de segurança, comunicação de incidentes e observância das obrigações decorrentes da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

10.7. A vedação à subcontratação não impede que a CONTRATADA utilize, para a execução ordinária de suas atividades empresariais, serviços de terceiros inerentes à infraestrutura tecnológica e amplamente utilizados no mercado, tais como serviços de hospedagem em nuvem, telecomunicações, datacenter, serviços de nuvem e componentes de infraestrutura digital, desde que tais contratações não impliquem transferência da execução do objeto principal nem afastem a responsabilidade integral da CONTRATADA perante a CONTRATANTE.

10.8. Em qualquer hipótese, a CONTRATADA permanecerá integral e exclusivamente responsável pela execução do objeto, pelo cumprimento de todas as obrigações contratuais e pelos atos praticados por seus empregados, prepostos, fornecedores de infraestrutura ou terceiros utilizados como apoio tecnológico.

10.9. A vedação estabelecida neste item visa, portanto, assegurar unidade de responsabilidade, maior eficiência na fiscalização, continuidade operacional, segurança da informação, proteção de dados e adequada gestão dos riscos associados à execução da solução contratada.

11. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

11.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

12. CONTROLE DA EXECUÇÃO

12.1. Nos termos do art. 117 Lei nº 14.133, de 2021, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a execução do(s) serviço(s) contratado(s), anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

12.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em co-responsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o § 2º do art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021.

12.3. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.





13. DO PAGAMENTO

13.1. O pagamento dos serviços será efetuado em moeda corrente nacional, por meio de emissão de Ordem Bancária, para crédito em conta corrente da CONTRATADA em até 30 (trinta) dias após apresentação da(s) Nota(s) Fiscal(is) atestada(s) pela Administração, na forma e prazo estabelecido neste Projeto Básico.

13.2. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados.

13.3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

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

13.5. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao Cadastro de Fornecedores para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no aviso de dispensa eletrônica de licitação.

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

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

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

13.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao Cadastro de Fornecedores.

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

13.11. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula: $EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$I = (TX) (6 / 100) I = 0,00016438$

365 TX = Percentual da taxa anual = 6%

14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Comete infração administrativa nos termos do art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, a





Contratada que:

- 14.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;
- 14.1.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 14.1.3. der causa à inexecução total do contrato;
- 14.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 14.1.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- 14.1.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 14.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da dispensa eletrônica de licitação sem motivo justificado;
- 14.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica de licitação ou a execução do contrato;
- 14.1.9. fraudar a dispensa eletrônica de licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 14.1.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 14.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da dispensa eletrônica de licitação;
- 14.1.12. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 14.2. A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
 - 14.2.1. advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
 - 14.2.2. Multa de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na execução dos serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9% (nove vírgula nove por cento), que corresponde até 30 (trinta) dias de atraso;
 - 14.2.3. Multa de 0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na execução dos serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias;
 - 14.2.4. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo de demais sanções;
 - 14.2.5. Multa de 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente e/ou entrega da garantia contratual, dentro do prazo estabelecido pela administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente; e
 - 14.2.6. 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pela inexecução total do contrato.
- 14.3. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 156, III e IV da Lei nº 14.133, de 2021, as empresas e os profissionais que:
 - 14.3.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
 - 14.3.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
 - 14.3.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 14.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
- 14.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 14.6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores.





15. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

15.1. A execução do objeto deverá observar, sempre que aplicável, critérios de sustentabilidade ambiental compatíveis com a natureza dos serviços contratados, buscando reduzir impactos decorrentes do consumo de recursos materiais, do uso de equipamentos eletroeletrônicos e da geração de resíduos.

15.2. A solução deverá privilegiar processos integralmente digitais, reduzindo a necessidade de impressão de documentos, formulários, relatórios e comunicações em meio físico, de modo a contribuir para a diminuição do consumo de papel, insumos de impressão e demais materiais de expediente.

15.3. A disponibilização da solução na modalidade Software como Serviço – SaaS deverá favorecer a racionalização da infraestrutura tecnológica, dispensando a aquisição de servidores locais e reduzindo a necessidade de instalação, manutenção e substituição de equipamentos próprios exclusivamente destinados ao funcionamento da plataforma.

15.4. Os equipamentos disponibilizados em regime de comodato deverão possuir condições adequadas de funcionamento, segurança e eficiência energética, devendo a CONTRATADA priorizar, sempre que possível, equipamentos com baixo consumo de energia e tecnologias que contribuam para maior durabilidade e menor geração de resíduos.

15.5. A CONTRATADA será responsável pela manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos fornecidos, buscando prolongar sua vida útil e evitar substituições desnecessárias decorrentes de falhas passíveis de reparação.

15.6. Os equipamentos defeituosos, inservíveis ou substituídos durante a execução contratual deverão receber destinação ambientalmente adequada, ficando vedado seu descarte em resíduos sólidos urbanos comuns.

15.7. Caberá à CONTRATADA adotar procedimentos compatíveis com a logística reversa e com a destinação ambientalmente adequada de equipamentos eletroeletrônicos, componentes, baterias, cabos e demais resíduos eventualmente gerados durante a execução contratual, observada a legislação aplicável.

15.8. Sempre que houver necessidade de deslocamento presencial de profissionais para instalação, manutenção, suporte ou substituição de equipamentos, a CONTRATADA deverá planejar suas atividades de forma racional, evitando deslocamentos desnecessários e priorizando, quando tecnicamente possível, o atendimento remoto.

15.9. A execução dos serviços deverá observar práticas de eficiência no uso de recursos computacionais, armazenamento de dados e processamento, evitando consumo desnecessário de capacidade tecnológica e adotando medidas compatíveis com o adequado desempenho da solução.

15.10. Os relatórios mensais, registros de atendimento, documentos de acompanhamento e demais informações relacionadas à execução deverão ser disponibilizados preferencialmente em formato eletrônico, salvo quando a CONTRATANTE exigir expressamente sua apresentação em meio físico.

15.11. A CONTRATADA deverá observar, durante toda a execução do objeto, a legislação ambiental aplicável e adotar boas práticas voltadas à redução do consumo de recursos naturais, ao uso racional de energia, ao prolongamento da vida útil dos equipamentos e à adequada destinação dos resíduos gerados.

15.12. Os critérios de sustentabilidade previstos neste item deverão ser observados sem prejuízo da qualidade, segurança, disponibilidade, continuidade e desempenho exigidos para a solução contratada.

16. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento, nas seguintes dotações:

a) 0501.10.122.0031.2.036 – Manutenção da Secretaria Municipal da Saúde, no elemento de despesa nº 3.3.90.40.00 – Serviço Tecnologia informação/comunicação – Pessoa Jurídica, fonte de recursos nº 1500100200 – Receita de imposto e transferência – Saúde.





Tamboril
PREFEITURA



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

APROVO o Projeto Básico elaborado, por entender que ele cumpre todos os requisitos necessários para esta contratação.

Tamboril/CE, 07 de julho de 2026.

CICERA ERICA
NASCIMENTO

SANTANA:00385144350

Assinado de forma digital por
CICERA ERICA NASCIMENTO
SANTANA:00385144350
Dados: 2026.07.07 14:23:23 -03'00'

CICERA ERICA NASCIMENTO SANTANA
SECRETÁRIA DA SAÚDE



Centro Administrativo Antônio Mota
Rua Germiniano Rodrigues de Farias S/N
Bairro São Pedro CNPJ 07.705.817/0001-04



www.tamboril.ce.gov.br