



**TERMO DE CONTRATO Nº 135/2024/SMS-1/CONTRATOS
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90.768/2024**

PROCESSO Nº: 6018.2024/0035627-2

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO/SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

CONTRATADA: GEOSAÚDE GERENCIADORA LTDA.

OBJETO DO CONTRATO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENGENHARIA EM TECNOLOGIA EM SAÚDE PARA DISPONIBILIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE APOIO À REGULAÇÃO DE AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE, PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE E UNIDADES ADMINISTRATIVAS.

VALOR MENSAL ESTIMADO: R\$ 3.207.499,98 (três milhões duzentos e sete mil quatrocentos e noventa e nove reais e noventa e oito centavos).

VALOR TOTAL ESTIMADO: R\$ 38.489.999,76 (trinta e oito milhões quatrocentos e oitenta e nove mil novecentos e noventa e nove reais e setenta e seis centavos).

NOTA DE EMPENHO: Nº 141.520/2024 no valor de R\$ 5.559.666,63

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 84.10.10.302.3026.2507.3.3.90.39.00.00.1.500.9001.1

A **PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO**, por intermédio da **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE**, CNPJ nº 13.864.377/0001-30, neste ato representada por seu Secretário Municipal da Saúde, Senhor **LUIZ CARLOS ZAMARCO**, nos termos da competência que lhe foi delegada, doravante designada como **CONTRATANTE** e, de outro a empresa **GEOSAÚDE GERENCIADORA LTDA.**, CNPJ nº 04.296.829/0002-15, com sede na Praça da República nº 468, bairro República, cidade São Paulo, vencedora e adjudicatária do Pregão suprarreferido, por seu representante legal, Senhor **MARIO DE FARIA GOMES**, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, em face do despacho autorizatório exarado em documento SEI nº 113944665 do processo nº 6018.2024/0035627-2, publicado no DOC/SP de 11/10/2024 – página 217, resolvem firmar o presente contrato, objetivando a prestação de serviços discriminados na cláusula primeira, nos termos do art. 71, inc. IV da Lei Federal nº 14.133/21 e em conformidade com o ajustado neste instrumento.



CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1. Constitui objeto deste contrato a prestação pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** de serviços de **ENGENHARIA EM TECNOLOGIA EM SAÚDE PARA DISPONIBILIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE APOIO À REGULAÇÃO DE AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE, PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE E UNIDADES ADMINISTRATIVAS.**
- 1.2. Deverão ser observadas as especificações e condições de prestação de serviços constantes no Edital de Licitação nº 90.768/2024 e seus Anexos, que é parte integrante do presente instrumento, em especial o Anexo II – Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1. A prestação dos serviços será executada:
 - 2.1.1. Os recursos humanos descritos nos Quadros 3, 6 e 7 do Anexo II – Termo de Referência serão alocados nas **dependências da CONTRATADA**, a qual deverá fornecer a área física adequada;
 - 2.1.2. Os recursos humanos descritos nos Quadros 1, 2, 4 e 5 do Anexo II – Termo de Referência serão alocados nas **dependências da CONTRATANTE**, em locais a serem especificados em Plano de Trabalho.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO CONTRATUAL

- 3.1. O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura**, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133/2021, e do artigo 116 do Decreto Municipal nº 62.100/2022, desde que haja concordância das partes, a **CONTRATADA** haja cumprido satisfatoriamente suas obrigações, bem como a pesquisa prévia revele que os preços são compatíveis com os de mercado.
 - 3.1.1. Caso a assinatura do contrato ocorra de forma eletrônica, considera-se como data de assinatura a data da última assinatura digital.
- 3.2. O **início da execução do objeto se dará em até 20 dias a contar da assinatura do contrato.**
 - 3.2.1. A **CONTRATADA** será convocada para, no prazo previsto no item 3.2, para a elaboração conjunta de um plano de trabalho para a assunção dos serviços
- 3.3. Caso a **CONTRATADA** não tenha interesse na prorrogação do ajuste deverá comunicar este fato por escrito à **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias da data de término do prazo contratual, sob pena de incidência de penalidade contratual.



- 3.4. Na ausência de expressa oposição, e observadas as exigências contidas nos incisos I e II do artigo 116 do Decreto Municipal n.º 62.100/2022, o ajuste será prorrogado, mediante despacho da autoridade competente.
- 3.5. A não prorrogação do prazo de vigência contratual, por conveniência da Administração, não gerará à Contratada o direito a qualquer espécie de indenização.
- 3.6. Não obstante o prazo estipulado no subitem 3.1, a vigência contratual nos exercícios subsequentes ao da assinatura do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada na existência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício, para atender as respectivas despesas.

CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO, DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E REAJUSTE

- 4.1. O **valor mensal estimado** dos serviços contratados é de **R\$ 3.207.499,98** (três milhões duzentos e sete mil quatrocentos e noventa e nove reais e noventa e oito centavos), perfazendo o **valor total estimado** de **R\$ 38.489.999,76** (trinta e oito milhões quatrocentos e oitenta e nove mil novecentos e noventa e nove reais e setenta e seis centavos), nele estando incluídos todos os custos e a margem de lucro da **CONTRATADA**, que nada mais poderá reclamar a título de contraprestação pela execução de suas obrigações contratuais, nos termos da Proposta da **CONTRATADA** sob documento SEI nº 112391206, que é parte integrante do presente instrumento.
- 4.2. Todos os custos e despesas necessários à correta execução do ajuste estão inclusos no preço, inclusive os referentes às despesas trabalhistas, previdenciárias, impostos, taxas, emolumentos, em conformidade com o estatuído no Edital e seus Anexos, constituindo a única remuneração devida pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**.
- 4.3. Para fazer frente às despesas do Contrato, foi emitida a **Nota de Empenho nº 141.520/2024**, no valor de R\$ 5.559.663,63 (cinco milhões quinhentos e cinquenta e nove mil seiscentos e sessenta e três reais e sessenta e três centavos), onerando a **dotação orçamentária nº 84.10.10.302.3026.2507.3.3.90.39.00.00.1.500.9001.1.**, do orçamento vigente, respeitado o princípio da anualidade orçamentária, devendo as despesas do exercício subsequente onerar as dotações do orçamento próprio.
- 4.4. Os valores contratados poderão ser alterados em virtude de superveniência de tributos ou encargos legais ou disposições legais com repercussão sobre os preços contratados, conforme artigo 134 da Lei Federal nº 14.133/21.
- 4.5. Os preços contratuais serão reajustados, observada a **periodicidade anual** que terá como termo inicial a data de apresentação da proposta, nos termos previstos na Portaria SF nº 142/2013, desde que não ultrapasse o valor praticado no mercado.

- 4.5.1. O índice de reajuste será o Índice de Preços ao Consumidor – IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE, válido no momento da aplicação do reajuste, nos termos da Portaria SF n.º 389/17, bem como Decreto Municipal nº 57.580/17.
- 4.5.1.1. Eventuais diferenças entre o índice geral de inflação efetivo e aquele acordado na cláusula 4.4.1 não geram, por si só, direito ao reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.
- 4.5.2. Fica vedado qualquer novo reajuste pelo prazo de 1 (um) ano.
- 4.6. Fica ressalvada a possibilidade de alteração da metodologia de reajuste, atualização ou compensação financeira desde que sobrevenham normas federais e/ou municipais que as autorizem.
- 4.7. O prazo para resposta ao pedido de repactuação de preços e ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato será preferencialmente de 1 (um) mês, contado da data do fornecimento da documentação prevista no §6º do art. 135 da Lei Federal nº 14.1333/2021.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 5.1. São obrigações da **CONTRATADA**:
- 5.1.1. Executar todos os serviços objeto do presente contrato, obedecendo as especificações e obrigações descritas no Edital de Licitação nº 90.768/2024 e seus Anexos, que é parte integrante do presente instrumento em especial o Anexo II – Termo de Referência;
- 5.1.2. Executar regularmente o objeto deste ajuste, respondendo perante a **CONTRATANTE** pela fiel e integral realização dos serviços contratados;
- 5.1.3. Garantir total qualidade dos serviços contratados;
- 5.1.4. Fornecer mão de obra necessária, devidamente selecionada para o atendimento do presente contrato, verificando a aptidão profissional, antecedentes pessoais, saúde física e mental e todas as informações necessárias, de forma a garantir uma perfeita qualidade e eficiência dos serviços prestados;
- 5.1.5. Arcar fiel e regularmente com todas as obrigações trabalhistas dos empregados, quando for o caso, que participem da execução do objeto contratual;
- 5.1.6. Enviar à Administração e manter atualizado o rol de todos os funcionários que participem da execução do objeto contratual;
- 5.1.7. Responsabilizar-se pela segurança do trabalho de seus empregados, adotando as precauções necessárias à execução dos serviços, fornecendo os equipamentos de

proteção individual (EPI) exigidos pela legislação, respondendo por eventuais indenizações decorrentes de acidentes de trabalho, cabendo-lhe comunicar à **CONTRATANTE** a ocorrência de tais fatos;

- 5.1.8. Responder por todos os encargos e obrigações de natureza trabalhista, previdenciária, acidentária, fiscal, administrativa, civil e comercial, resultantes da prestação dos serviços;
- 5.1.9. Todo o pessoal do quadro de recursos humanos indicado no item 5.2 do ANEXO I – Termo de Referência deverá estar vinculado à **CONTRATADA** por relação de trabalho, sendo a **CONTRATADA** a exclusiva responsável pelo pagamento de todos os custos de salário, encargos e benefícios incidentes, conforme legislação trabalhista vigente;
- 5.1.10. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
- 5.1.11. Responder por todo e qualquer dano que venha a ser causado por seus empregados e prepostos, à **CONTRATANTE** ou a terceiros, podendo ser descontado do pagamento a ser efetuado, o valor do prejuízo apurado;
- 5.1.12. Manter, durante o prazo de execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação e qualificação exigidas na contratação.
- 5.1.13. Desenvolver, implantar, manter, operar, integrar e adequar soluções digitais estruturantes;
- 5.1.14. Tratar e qualificar os bancos de dados dos sistemas pré-existentes para garantir visibilidade e acurácia necessárias para subsidiar a tomada de decisão nos processos de regulação;
- 5.1.15. Fornecer todos os equipamentos necessários à prestação de serviços, bem como todos os serviços e custos de instalação, dos componentes I e II descritos **ANEXO VI** do Termo de Referência.
- 5.1.16. Fornecer espaço físico e mobiliário adequados para instalação do Contact Center com a capacidade necessária para acomodação dos recursos humanos, conforme **ANEXO VI** do Termo de Referência.
- 5.1.17. Fornecer todos os serviços necessários para alicerçar a operação que compreendem gerenciamento, planejamento e inteligência da tecnologia da informação e comunicação e gestão dos quadros do **ANEXO - I** de acordo com as normas e legislação vigentes

- 5.1.1. Cumprir as exigências de reserva de cargos previstas em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.
 - 5.1.2. A comprovação do atendimento a reserva de cargos deverá ser feita sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas.
 - 5.1.3. Todas as ferramentas e softwares criados pela **CONTRATADA** no decorrer da prestação de serviço deverão ser compartilhados dentro da nuvem da Secretaria Municipal de Saúde.
 - 5.1.4. A **CONTRATADA** deverá, anualmente, apresentar à **CONTRATANTE** um relatório com a descrição de todas as ferramentas, ajustes e incrementos criados, bem como participar de reuniões com esta finalidade sempre que for solicitado pela **CONTRATANTE**.
- 5.1. A **CONTRATADA** não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 6.1. A **CONTRATANTE** se compromete a executar todas as obrigações contidas no Edital de Licitação nº 90.768/2024 e seus Anexos, que é parte integrante do presente instrumento em especial o Anexo II – Termo de Referência, cabendo-lhe especialmente:
- 6.1.1. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste Contrato e das disposições legais que a regem;
 - 6.1.2. Realizar o acompanhamento do presente contrato, comunicando à **CONTRATADA** as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas;
 - 6.1.3. Proporcionar todas as condições necessárias à boa execução dos serviços contratados, inclusive comunicando à **CONTRATADA**, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de Administração e ou endereço de cobrança;
 - 6.1.4. Exercer a fiscalização dos serviços, indicando, formalmente, o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual, inclusive no que tange a mão de obra que o integra, acompanhando a sua presença, fornecimento dos materiais, manutenção e etc, realizando a supervisão das atividades desenvolvidas pela **CONTRATADA** e efetivando avaliação periódica;
 - 6.1.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**, podendo solicitar o seu encaminhamento por escrito;

- 6.1.6. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido no presente contrato;
- 6.1.7. Aplicar as penalidades previstas neste contrato, em caso de descumprimento pela **CONTRATADA** de quaisquer cláusulas estabelecidas;
- 6.1.8. Exigir da **CONTRATADA**, a qualquer tempo, a comprovação das condições requeridas para a contratação;
- 6.1.9. Indicar e formalizar o(s) responsável(is) pela fiscalização do contrato, a quem competirá o acompanhamento dos serviços, nos termos do Decreto Municipal nº 62.100/2022;
- 6.1.10. Atestar mensalmente a execução e a qualidade dos serviços prestados, indicando qualquer ocorrência havida no período, se for o caso, em processo próprio, onde será juntada a Nota Fiscal Fatura a ser apresentada pela **CONTRATADA**, para fins de pagamento;
- 6.1.11. Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de funcionário da **CONTRATADA** que estiver sem crachá, que embarçar ou dificultar a fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente, bem assim a substituição de equipamentos, que não se apresentarem em boas condições de operação ou estiverem em desacordo com as especificações técnicas.
- 6.1.12. A fiscalização dos serviços pela **CONTRATANTE** não exime, nem diminui a completa responsabilidade da **CONTRATADA**, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais.
- 6.1.13. A **CONTRATANTE** poderá, a seu critério e a qualquer tempo, realizar vistoria dos equipamentos e verificar o cumprimento de normas preestabelecidas no edital/contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

- 7.1. Os valores apurados serão apresentados a SMS, na figura do Gestor Técnico do Contrato, e demais relatórios expedidos, a partir da entrega do relatório da prestação dos serviços, da referida nota, demais documentos indicados e serão aprovados, total ou parcialmente, até o 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente da prestação de serviços.
- 7.2. O pagamento será efetuado descontando-se as penalidades apuradas no **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**, conforme previsto no **ANEXO VIII** do Termo de Referência.
- 7.3. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega de cada nota fiscal ou nota fiscal fatura, devidamente acompanhadas dos “atestes de conformidade”.

- 7.3.1. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da **CONTRATADA**, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
- 7.4. Caso venha a ocorrer atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, a **CONTRATADA** terá direito à aplicação de compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05/01/2012.
- 7.4.1. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o item acima, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “pro-rata tempore”), observando-se, para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.
- 7.4.2. O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela **CONTRATADA**.
- 7.5. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) ou nota(s) fiscal(is)/fatura, acompanhada, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da Contratada, inclusive os decorrentes de multas.
- 7.5.1. No caso de prestadores de serviço com sede ou domicílio fora do Município de São Paulo, deverá ser apresentada prova de inscrição no CPOM – Cadastro de Empresas Fora do Município, da Secretaria Municipal de Finanças, nos termos dos artigos 9º-A E 9º-B da Lei Municipal nº 13.701/2003, com redação da Lei Municipal nº 14.042/05 e artigo 68 do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 50.896/09.
- 7.5.2. Não sendo apresentado o cadastro mencionado no subitem anterior, o valor do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, incidente sobre a prestação de serviços objeto do presente, será retido na fonte por ocasião de cada pagamento, consoante determina o artigo 9º-A e seus parágrafos 1º e 2º, da Lei Municipal nº 13.701/2003, acrescentados pela Lei Municipal nº 14.042/05, e na conformidade do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 50.896/09 e da Portaria SF nº 101/05, com as alterações da Portaria SF nº 118/05.

- 7.6. A **CONTRATADA** deverá apresentar, a cada pedido de pagamento, os documentos a seguir discriminados, para verificação de sua regularidade fiscal perante os órgãos competentes:
- a) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – F.G.T.S., fornecido pela Caixa Econômica Federal;
 - b) Certidão Negativa de Débitos relativa às Contribuições Previdenciárias e as de Terceiros – CND – ou outra equivalente na forma da lei;
 - c) Certidão negativa de débitos de tributos mobiliários do Município de São Paulo;
 - d) Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT);
 - e) Cadastro Informativo Municipal (CADIN);
 - f) Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura devidamente atestada;
 - g) Relatório de Medição dos Serviços;
 - h) Relação atualizada dos empregados vinculados à execução do contrato, no mês anterior ao mês da prestação do serviço que se refere o pedido de pagamento;
 - i) Folha de frequência dos empregados vinculados à execução do contrato, no mês anterior ao mês da prestação do serviço que se refere o pedido de pagamento;
 - j) Folha de pagamento dos empregados vinculados à execução do contrato, do mês anterior ao mês da prestação do serviço que se refere o pedido de pagamento;
 - k) Guia do FGTS Digital - GFD com seu respectivo comprovante de pagamento, correspondente ao mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;
 - l) Relatório de conferência “Detalhe da guia emitida” do FGTS Digital, com a relação de empregados correspondentes a GFD apresentada, do mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;
 - m) Protocolo da DCTF WEB que demonstre os valores a recolher da Contribuição Previdenciária correspondente ao mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;
 - n) DARF gerado na DCTF WEB, com seu respectivo comprovante de pagamento, referente à contribuição previdenciária (INSS) correspondente ao mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;
 - o) Comprovante de pagamento de salários, adicionais, horas extras, repouso semanal remunerado e décimo terceiro salário, relativos ao mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;



- p) Comprovante do pagamento de vale transporte e vale alimentação nos termos da convenção coletiva, relativos ao mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;
- q) Recibo de concessão e pagamento de férias e do respectivo adicional, quando houver, ocorridos no mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;
- r) Comprovante de que todos os empregados vinculados ao contrato recebem seus pagamentos em agência bancária localizada no Município ou na região Metropolitana onde serão prestados os serviços;
- s) No pagamento relativo ao último mês de prestação dos serviços, cópia dos termos de rescisão dos contratos de trabalho, devidamente homologados, dos empregados vinculados à prestação dos respectivos serviços, ou comprovação de realocação dos referidos empregados para prestar outros serviços.

7.6.1. Caso os profissionais da **CONTRATADA** não sejam celetistas, a **CONTRATADA** deverá apresentar mensalmente os documentos comprobatórios do vínculo dos profissionais que atuarão nesta contratação junto à **CONTRATADA** (a comprovação do vínculo profissional pode se dar mediante contrato social, registro na carteira profissional, ficha de empregado ou contrato de trabalho, sendo possível a contratação de profissional autônomo que preencha os requisitos e se responsabilize tecnicamente pela execução dos serviços, nos termos da Súmula nº 25 TCESP).

7.6.2. Serão aceitas como prova de regularidade, certidões positivas com efeito de negativas e certidões positivas que noticiem em seu corpo que os débitos estão judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa.

- 7.7. Por ocasião de cada pagamento, serão feitas as retenções eventualmente devidas em função da legislação tributária.
- 7.8. A não apresentação de certidões negativas de débito, ou na forma prevista na cláusula 7.4.2., não impede o pagamento, porém será objeto de aplicação de penalidade ou rescisão contratual, conforme o caso.
- 7.9. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente, no Banco do Brasil S/A, conforme estabelecido no Decreto nº 51.197/2010, publicado no DOC do dia 22 de janeiro de 2010.
- 7.10. Fica ressalvada qualquer alteração por parte da Secretaria Municipal de Finanças, quanto às normas referentes ao pagamento de fornecedores.

CLÁUSULA OITAVA – DO CONTRATO E DA EXTINÇÃO

- 8.1. O presente contrato é regido pelas disposições da Lei Federal nº 14.133/21, do Decreto Municipal nº 62.100/2022, Decreto Municipal nº 56.475/2015 e da Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, e das demais normas complementares aplicáveis.
- 8.2. O ajuste poderá ser alterado nas hipóteses previstas no artigo 124 da Lei Federal 14.133/21, bem como poderá ser modificado, unilateralmente, para melhor adequação às finalidades de interesse público, respeitados os direitos da **CONTRATADA**, nos termos do art. 104 do mesmo diploma legal.
- 8.3. A **CONTRATANTE**, nos termos do artigo 104, inciso V da Lei Federal 14.133/21, reserva-se o direito de ocupar provisoriamente bens móveis e imóveis e utilizar pessoal e serviços vinculados ao objeto do contrato nas hipóteses de:
- 8.3.1. Risco à prestação de serviços essenciais;
- 8.3.2. Necessidade de acautelar apuração administrativa de faltas contratuais pelo contratado, inclusive após extinção do contrato.
- 8.4. A **CONTRATANTE** se reserva o direito de promover a redução ou acréscimo do ajuste, nos termos do art. 125 da Lei Federal 14.133/21.
- 8.5. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.
- 8.6. O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.
- 8.7. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
- 8.7.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

CLÁUSULA NONA – DA EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 9.1. A execução dos serviços será feita conforme o Anexo II – Termo de Referência do Edital de Licitação nº 90.768/2024, que precedeu este ajuste, e dele faz parte integrante para todos os fins.
- 9.2. A execução dos serviços objeto deste contrato deverá ser atestada pelo responsável pela fiscalização, pela **CONTRATANTE**, atestado esse que deverá acompanhar os documentos para fins de pagamento conforme Cláusula Sétima.

- 9.2.1. A fiscalização será exercida de acordo com o Decreto Municipal nº 62.100/2022 e com as disposições do Anexo II – Termo de Referência do Edital de Licitação nº 90.768/2024.
- 9.3. O objeto contratual será recebido consoante as disposições do artigo 140, da Lei Federal nº 14.133/21 e demais normas municipais pertinentes.
- 9.4. O objeto contratual será recebido mensalmente pela fiscalização da **CONTRATANTE**, que atestará se os serviços foram prestados a contento.
- 9.5. Havendo inexecução de serviços, o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, observados os trâmites legais e os princípios do contraditório e ampla defesa.
- 9.6. O recebimento e aceite do objeto pela **CONTRATANTE** não exclui a responsabilidade civil da **CONTRATADA** por vícios de quantidade ou qualidade dos serviços, materiais ou disparidades com as especificações estabelecidas no Termo de Referência, verificadas posteriormente.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS PENALIDADES

- 10.1. Com fundamento no artigo 156, incisos I a IV, da Lei nº 14.133/21, a **CONTRATADA** poderá ser apenada, isoladamente, ou juntamente com as multas definidas no item 10.2, com as seguintes penalidades:
- a) advertência;
 - b) impedimento de licitar e contratar; ou
 - c) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar;
- 10.1.1. Na aplicação das sanções serão considerados a natureza e a gravidade da infração cometida, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os danos que dela provierem para a Administração Pública e a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 10.2. A **CONTRATADA** estará sujeita às seguintes penalidades pecuniárias:
- 10.2.1. **Multa de 2% (dois por cento)** sobre o valor mensal do contrato em caso de atraso no início da prestação de serviços, até o máximo de 10 (dez) dias.
- 10.2.1.1. No caso de atraso por período superior a 10 (dez) dias, poderá ser promovida, a critério exclusivo da **CONTRATANTE**, a rescisão contratual, por culpa da **CONTRATADA**, aplicando-se a pena de multa de 20% (vinte por cento) do valor total do Contrato, além da possibilidade de aplicação

da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 03 (três) anos.

- 10.2.2. **Multa por inexecução parcial do contrato:** 10% (dez por cento), sobre o valor mensal da parcela não executada, ou que a execução tenha sido considerada não a contento pela fiscalização do contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 03 (três) anos.
- 10.2.3. **Multa por inexecução total do contrato:** 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 03 (três) anos.
- 10.2.4. **Pela rescisão do contrato** por culpa da **CONTRATADA**, multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato.
- 10.2.5. **Pelo descumprimento de qualquer outra cláusula**, que não diga respeito diretamente à execução do objeto contratual, multa de 0,5% (meio ponto percentual) sobre o preço mensal;
- 10.3. A **CONTRATANTE**, por conveniência e oportunidade, poderá converter a multa pecuniária, em advertência, uma única vez a cada 6 (seis) meses, a contar da data da conversão da aplicação da penalidade.
- 10.4. Se, por qualquer meio, independentemente da existência de ação judicial, chegar ao conhecimento do gestor do contrato uma situação de inadimplemento com relação às obrigações trabalhistas, tais como salários, vale-transporte, vale-refeição, seguros, entre outros, previstos em lei ou instrumento normativo da categoria e constantes na planilha de composição de custo, caberá a **CONTRATANTE** apurá-la e, se o caso, garantido o contraditório, aplicar à **CONTRATADA** multa de 20% (vinte por cento), sobre o valor da parcela não executada, pelo descumprimento de obrigação contratual e, persistindo a situação, o contrato será rescindido.
- 10.5. A aplicação da multa não ilide a aplicação das demais sanções previstas no item 10.1, independentemente da ocorrência de prejuízo decorrente da descontinuidade da prestação de serviço imposto à Administração.
- 10.6. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à **CONTRATADA**.
- 10.6.1. Se o valor a ser pago à **CONTRATADA** não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, quando exigida.
- 10.6.2. Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica a **CONTRATADA** obrigada a recolher a importância devida no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da comunicação oficial.

10.6.3. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

10.6.4. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação da **CONTRATANTE**.

10.7. Caso haja rescisão, a mesma atrai os efeitos previstos no artigo 139, incisos I e IV, da Lei Federal nº 14.133/21.

10.8. Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso nos termos dos artigos 166 e 167 da Lei Federal nº 14.133/21, observados os prazos nele fixados.

10.8.1. No ato do oferecimento de recurso deverá ser recolhido o preço público devido, nos termos do que dispõe o artigo 17 do Decreto nº 51.714/2010.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA

11.1. Para execução deste contrato, será prestada garantia no valor de R\$ 769.800,00 (setecentos e sessenta e nove mil e oitocentos reais) correspondente ao importe de 2% (dois por cento) do valor total do contrato, nos termos do artigo 96, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/21, observado o quanto disposto na Portaria SF nº 76/2019.

11.1.1. Sempre que o valor contratual for aumentado ou o contrato tiver sua vigência prorrogada, a **CONTRATADA** será convocada a reforçar a garantia, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, de forma a que corresponda sempre a mesma percentagem estabelecida.

11.1.2. O não cumprimento do disposto na cláusula supra, ensejará aplicação da penalidade estabelecida na cláusula 10.2 deste contrato.

11.2. A garantia exigida pela Administração poderá ser utilizada para satisfazer débitos decorrentes da execução do contrato, inclusive nos termos da Orientação Normativa 2/12 – PGM, e/ou de multas aplicadas à empresa contratada.

11.3. A garantia contratual será devolvida após a lavratura do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços, mediante requerimento da **CONTRATADA**, que deverá vir acompanhado de comprovação, contemporânea, da inexistência de ações distribuídas na Justiça do Trabalho que possam implicar na responsabilidade subsidiária do ente público, condicionante de sua liberação, nos termos da Orientação Normativa 2/12 – PGM.

11.4. A validade da garantia prestada, em seguro-garantia ou fiança bancária, deverá ter validade mínima de 180 (cento e oitenta) dias, além do prazo estimado para encerramento

do contrato, por força da Orientação Normativa nº 2/2012 da PGM e Portaria SF nº 76/2019.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

- 12.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.
- 12.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.
- 12.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em lei.
- 12.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 05 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pela **CONTRATADA**.
- 12.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever da **CONTRATADA** eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.
- 12.6. É dever da **CONTRATADA** orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.
- 12.7. A **CONTRATADA** deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.
- 12.8. A **CONTRATANTE** poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a **CONTRATADA** atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.
- 12.9. A **CONTRATADA** deverá prestar, no prazo fixado pela **CONTRATANTE**, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.
- 12.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

- 12.11. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir o compartilhamento desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.
- 12.12. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.1. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.
- 13.2. Todas as comunicações, avisos ou pedidos, sempre por escrito, concernentes ao cumprimento do presente contrato, serão dirigidos aos seguintes endereços:
CONTRATANTE: smscticassadm@prefeitura.sp.gov.br
CONTRATADA: mariofgomes@geosaude.com.br
- 13.3. Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e/ou municipais que as autorizem.
- 13.4. Fica a **CONTRATADA** ciente de que a assinatura deste termo de contrato indica que tem pleno conhecimento dos elementos nele constantes, bem como de todas as condições gerais e peculiares de seu objeto, não podendo invocar qualquer desconhecimento quanto aos mesmos, como elemento impeditivo do perfeito cumprimento de seu objeto.
- 13.5. A Administração reserva-se o direito de executar através de outras contratadas, nos mesmos locais, serviços distintos dos abrangidos na presente contratação.
- 13.6. Ficam fazendo parte integrante deste instrumento, para todos os efeitos legais, o Edital de Licitação nº 90.768/2024, que deu origem à contratação, com seus Anexos e a Proposta da **CONTRATADA**.
- 13.7. O presente ajuste, o recebimento de seu objeto, suas alterações e rescisão obedecerão a o Decreto Municipal n.º 62.100/22, Lei Federal nº 14.133/21 e demais normas pertinentes, aplicáveis à execução dos serviços e especialmente aos casos omissos.
- 13.8. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não



relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO

14.1. Fica eleito o foro desta Comarca para todo e qualquer procedimento judicial oriundo deste Contrato, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja ou venha a ser.

E por estarem de acordo as partes **CONTRATANTES**, lavrado o presente instrumento, que, lido e achado conforme, segue assinado em duas vias de igual teor e forma pelas partes contratantes e rubricado por duas testemunhas presentes ao ato.

LUIZ CARLOS ZAMARCO
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
CONTRATANTE

MARIO DE FARIAS GOMES
GEOSAÚDE GERENCIADORA LTDA.
CONTRATADA

Testemunhas:

ANEXO II

TERMO DE REFERÊNCIA – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

PROJETO BÁSICO PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO À POLÍTICA MUNICIPAL DE REGULAÇÃO

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Trata-se da contratação de **serviços de engenharia em tecnologia em saúde para disponibilização dos sistemas de apoio à Regulação de ações e serviços de saúde**, para atender às necessidades da Secretaria Municipal da Saúde e Unidades Administrativas, conforme especificações neste Termo de Referência e estimativa quantitativa no **Anexo I**, articulados em dois componentes:

1.1.1. **Contact Center ativo e receptivo** para apoio à regulação e relacionamento qualificado com os munícipes;

1.1.2. **Soluções integradas de Tecnologia da Informação** que englobam o desenvolvimento, implantação, manutenção e operação de sistemas e plataformas de gestão de filas, ofertas e atendimentos, de modo a facilitar e qualificar e oferecer suporte à operacionalização da Central de Regulação, centrais subsidiárias e do respectivo Contact Center em suas especificidades operacionais e de linhas de cuidado, bem como a coleta de dados, armazenamento, análise, geração de relatórios e elaboração de painéis de gestão que permitam o monitoramento das operações e a aprimoração do sistema de regulação do Município.

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados da assinatura do contrato, prorrogável anualmente por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a interrupção do contrato e substituição de CONTRATADA pode implicar em grave prejuízo à Política Municipal de Regulação. Além disso, o serviço envolve a operacionalização de soluções especializadas e a formação de equipes multidisciplinares com conhecimento atualizado em relação às novas técnicas disponíveis, demandando contínua atualização e manutenção das soluções.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.1 A presente solicitação tem embasamento legal nas disposições contidas na Lei Federal nº 14.133/21 (nova lei de licitações) e suas posteriores alterações e

Lei Municipal nº 13.278/02.

3. A JUSTIFICATIVA

O processo de descentralização, na área da saúde, apesar de recente, evidencia o fortalecimento da capacidade gestora de estados e municípios e a expansão da rede de serviços do Sistema Único de Saúde - SUS.

Contudo, a organização das redes de serviços de saúde e o planejamento das ações, na maioria das vezes, ocorrem de forma fragmentada ou parcial, o que dificulta o estabelecimento de referências pactuadas, refletindo em nítidas barreiras físicas e burocráticas ao acesso da população às ações e serviços, apesar da expansão da rede observada nos últimos anos.

A realidade da construção do SUS evidenciou a necessidade de propor alternativas que dirimissem a fragmentação da gestão pública. Nesse contexto, foi deliberada e aprovada em janeiro de 2001 a Norma Operacional da Assistência à Saúde – NOAS 01/2001 e posteriormente a NOAS 01/2002.

Alguns preceitos emanados pela NOAS e aprimorados no PACTO DE GESTÃO ganharam força na estruturação dos sistemas de saúde. A responsabilização pactuada da gestão pública da saúde delimitada por níveis de competência e complexidade da rede de serviços levou ao estabelecimento de fluxos de referência e contrarreferência, segundo os Planos Diretores de Regionalização - PDR.

Definidas e pactuadas as regras de referenciamento intraestaduais, intramunicipais e/ou interestaduais, ficou evidenciada a necessidade da regulação deste fluxo, garantindo-se que os pactos sejam efetivamente cumpridos e revistos de acordo com a necessidade demandada e a capacidade física instalada.

É neste contexto que se insere a política de regulação do SUS, que pode ser entendida como ação social e abrange ações de regulamentação, fiscalização, controle, auditoria e avaliação de determinado sujeito social sobre a produção de bens e serviços em saúde.

Segundo a NOAS, a estruturação das ações de regulação assistencial deve ocorrer por meio da implantação de complexos reguladores, entendidos como uma ou mais centrais de regulação, que por sua vez, desenvolvem ações específicas como a regulação das urgências, das consultas especializadas, de exames, de leitos, de equipamentos, etc.

A regulação assistencial estabelecida na NOAS define que esta deva estar “voltada para a disponibilização da alternativa assistencial mais adequada à necessidade do cidadão, de forma equânime, ordenada, oportuna e qualificada”.

A Portaria/SAS nº. 423, de 09 de julho de 2002 estabelece requisitos para a regulação assistencial, contudo, o tema referido está restrito aos aspectos de um macroprocesso de planejamento orientando necessidades gerais, sem detalhar as especificidades da construção da lógica de organização, estruturação e operacionalização das ações. O Pacto pela Saúde (Portaria/GM nº. 399 de 22 de fevereiro de 2006) no seu componente de gestão define a Regulação como uma

diretriz e trouxe uma lista os princípios orientadores do processo de Regulação, além de linha de financiamento e custeio e outras orientações.

Mas, foi na Portaria GM/MS nº 1.559, publicada em 1º de agosto de 2008, que institui a Política Nacional de Regulação - PNR que a Política se consolidou. De acordo com art. 2º da referida Portaria, as ações estão organizadas em três dimensões de atuação, necessariamente integradas entre si:

I. Regulação de Sistemas de Saúde: têm como objeto os sistemas municipal, estadual e nacional de saúde, e como sujeitos seus respectivos gestores públicos, definindo a partir dos princípios e das diretrizes do SUS, macrodiretrizes para a Regulação da Atenção à Saúde e executando ações de monitoramento, controle, avaliação, auditoria e vigilância desses sistemas.

II. Regulação da Atenção à Saúde: exercida pelas Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde, conforme pactuação estabelecida no Termo de Compromisso de Gestão do Pacto pela Saúde; tem como objetivo garantir a adequada prestação de serviços à população e seu objeto são a produção das ações diretas e finais de atenção à saúde, estando, portanto, dirigida aos prestadores públicos e privados, e como sujeitos seus respectivos gestores públicos, definindo estratégias e macrodiretrizes para a Regulação do Acesso à Assistência e Controle da Atenção à Saúde, também denominada de Regulação Assistencial e controle da oferta de serviços executando ações de monitoramento, controle, avaliação, auditoria e vigilância da atenção e da assistência à saúde no âmbito do SUS.

III. Regulação do Acesso à Assistência: também denominada regulação do acesso ou regulação assistencial, tem como objetos a organização, o controle, o gerenciamento e a priorização do acesso e dos fluxos assistenciais no âmbito do SUS, e como sujeitos seus respectivos gestores públicos, sendo estabelecida pelo complexo regulador e suas unidades operacionais e esta dimensão abrange a regulação médica, exercendo autoridade sanitária para a garantia do acesso baseada em protocolos, classificação de risco e demais critérios de priorização.

Como se vê, a Política de Regulação não está ligada apenas a necessária gestão de filas e autorização de procedimentos e internações. A Regulação é complexa e, no último, envolve toda a jornada de acesso, acolhimento, acompanhamento e resolutividade das pessoas nas redes municipais, estadual e federal de saúde.

Isto posto, entende-se que o objeto deste Termo de Referência está alinhado com esta terceira dimensão “a Regulação de Acesso”, o que fica mais evidente a partir do rol de exemplos exposto pela referida Portaria, culminado com orientações repassadas pelo Ministério da Saúde em publicação voltada para formação no tema em 20161:

1 Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas. Curso básico de regulação do Sistema Único de Saúde – SUS [recurso eletrônico] / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas. – Brasília : Ministério da Saúde, 2016.

- Regulação do acesso a partir da atenção básica – acolhimento, matriciamento e encontros técnicos, gestão das listas de acesso etc.
- Regulação do acesso às unidades especializadas – gestão das agendas etc.
- Regulação da atenção pré-hospitalar e hospitalar às urgências – determinação da vaga zero etc.
- Controle dos leitos disponíveis e das agendas de consultas e procedimentos especializados.
- Autorização dos procedimentos de alto custo/complexidade.
- Padronização das solicitações de procedimentos por meio dos protocolos de regulação do acesso.
- O estabelecimento de referências entre unidades de diferentes níveis de complexidade, de abrangência local, intermunicipal e interestadual, segundo fluxos e protocolos pactuados. A regulação das referências intermunicipais é responsabilidade do gestor estadual, expressa na coordenação do processo de construção da programação pactuada e integrada da atenção em saúde, do processo de regionalização, do desenho das redes.

Para que esta Regulação de Acesso ocorra, de modo a garantir o acesso dos municípios aos serviços de saúde de forma adequada, a respeitando os princípios da equidade e integralidade, um conjunto de ações devem ser desenvolvidas. Ações essas que envolvem desde a elaboração e disseminação de protocolos de Assistência e de Regulação, para construir a viabilizar as grades de referência e contrarreferência e qualificar o cadastro de usuários nos estabelecimentos de saúde, etc., até ações que envolvem a implantação de Centrais de Regulação, propriamente, canais de comunicação ativo e receptivo com o cidadão e a operacionalização de ferramentas e soluções dedicadas – analytics para gerir os processos.

Devido à necessidade de regulação prioritária, inserem ainda as ações de monitoramento individualizado e matriciamento de pacientes de linhas de cuidado primárias na Rede Municipal, como é o caso das mulheres gestantes, puérperas e recém-nascidos de risco até os 2 anos de idade.

A Secretaria Municipal da Saúde possui quadro próprio de recursos humanos, bases de dados, ferramentas e softwares, protocolos de assistência e protocolos de regulação, a serem, regularmente, aprimorados e atualizados. Verifica-se, no entanto, a necessidade de suporte para expandir e aprimorar a Política Municipal de Regulação, especialmente no que se refere ao serviço de Contact centers e soluções integradas para gestão de vagas.

É por este motivo que este Termo de Referência está desdobrado em dois conjuntos de serviços a serem fornecidos pela CONTRATADA a ser contratada:

I. **Contact Center ativo e receptivo** para apoio à regulação e relacionamento qualificado com os municípios;

II. **Soluções integradas para Tecnologia da Informação** que englobam o desenvolvimento, implantação, manutenção e operação de sistemas e plataformas de gestão de filas com vistas a facilitar, qualificar e oferecer suporte à operação da Central de Regulação, centrais subsidiárias e regionais, bem como dos respectivos Contact Centers em suas especificidades operacionais; operacionalizar plataformas de gestão qualificação e triagem de filas, ofertas e atendimentos; integrar e aprimorar diferentes bases de dados e sistemas legados e pré-existentes, bem como ferramentas operativas e administrativas correlacionadas ao serviço; reunir, coletar, armazenar, tratar, sistematizar e analisar dados que permitam a geração de relatórios e elaboração de painéis de gestão com vistas ao monitoramento das operações e ao aprimoramento do sistema da política pública de regulação do Município de São Paulo.

O detalhamento dos serviços que estão sendo agrupados nestes dois componentes está exposto no item 4, que versa sobre o detalhamento do objeto.

4. DETALHAMENTO DO OBJETO / FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Componente 1: Contact Center ativo e receptivo para apoio à regulação e relacionamento qualificado com os munícipes

4.1. O Contact Center vinculado à Central de Regulação realiza o contato direto com os munícipes e com equipamentos de saúde por meio de chamadas telefônicas, envio de mensagens de texto e/ou aplicativos, e outras plataformas eventualmente disponibilizadas ou dedicadas. A gestão do Contact Center se dará por meio da integração de plataformas de serviço disponibilizadas e/ou dedicadas; do uso e tratamento das bases de dados pertinentes; de coleta, tratamento e análise de dados; e da operacionalização e manutenção da central de atendimento do proposto, tendo como objetivo a comunicação entre a) teleoperadores, auxiliares administrativos e enfermeiros e b) munícipes e unidades de saúde; promovendo monitoramento, agendamento de consultas, informação, confirmação e suporte às dúvidas. Toda interação com o munícipe, telefônica ou via texto, deverá ser gravada e armazenada por período definido pela legislação aplicável.

4.1.1. O Contact Center é responsável pela viabilização das rotinas de validação, por teleoperadores e administrativos sob a supervisão de profissional de enfermagem e médico regulador, das Filas de Espera nos processos regulares de trabalho da Central de Regulação (Central de Exames, Autorização de Internação Hospitalar - AIH, Especialidades, Terapia Renal Substitutiva - TRS, Ortopedia e Cirurgias), centrais subsidiárias e Projetos específicos relacionados e deve realizar as seguintes atividades:

- i. implantação em estrutura física com RH capacitado (como teleoperadores, administrativos, coordenação e enfermeiros);
- ii. padronização de processos de trabalho;
- iii. disponibilização para chamadas gravadas;

- iv. implantação na programação da Central de PABX com mensagens de texto e/ou aplicativos, e outras plataformas eventualmente disponibilizadas ou dedicadas e opções de grupos de atendimento;
 - v. qualificação administrativa da fila de espera;
 - vi. identificação do perfil clínico do paciente que se adeque às vagas disponíveis pré-determinadas para agendamento;
 - vii. comunicação de agendamentos aos pacientes e confirmação de agendamentos;
 - viii. controle, gerenciamento e otimização de demandas via ligações ativas e receptivas por diferentes meios de comunicação com profissionais e usuários de saúde;
 - ix. oferecer orientações corretas aos pacientes, usando ferramentas adequadas, para aperfeiçoar os atendimentos;
 - x. gravação e armazenamento, de toda interação com o munícipe, por telefone ou via texto, por período definido pela legislação aplicável;
 - xi. manutenção do histórico de contatos e tentativas de contato, a ser exibido aos teleoperadores;
 - xii. registro dos motivos que provocaram cada ligação e registro da transmissão, ao munícipe, de informações relevantes à consulta/exame no momento do agendamento, bem como do resultado das tentativas de confirmação e orientações de preparo prévio nos diferentes procedimentos;
 - xiii. atualização de informações relevantes do cadastro do paciente nas plataformas a serem acordadas com a CONTRATANTE;
 - xiv. participação e acompanhamento de campanhas de saúde;
 - xv. apoio às Centrais Regionais de regulação;
 - xvi. geração de relatórios administrativos e gerenciais com periodicidade a ser definida;
 - xvii. análise, tratamento, qualificação e triagem de Fila de Espera com vistas à readequação da demanda efetiva;
 - xviii. implantação de métricas de comunicação e resolutividade, com indicadores mínimos de desempenho a serem atingidos, em acordo com a CONTRATANTE.
- 4.1.2. O Contact Center é responsável pela viabilização das rotinas de validação, por teleoperadores e administrativos sob a supervisão de profissional de enfermagem e médico regulador, das Filas de Espera nos processos de regulação da urgência e emergência e também das Centrais de Cardiologia, Ortopedia, Leitos de Apoio, Psiquiatria, Neurologia, e Obstetrícia, Neonatal Cardiopatia Congênitas - CRON, através das seguintes atividades:
- i. implantação em estrutura física, com RH capacitado (teleoperadores, administrativos, coordenação e enfermeiros);
 - ii. padronização de processos de trabalho;
 - iii. disponibilização para chamadas gravadas;

- iv. implantação na programação da Central de PABX com mensagens de texto e/ou aplicativos, e outras plataformas eventualmente disponibilizadas ou dedicadas e opções de grupos de atendimento;
 - v. qualificação administrativa da fila de urgência e emergência;
 - vi. identificação do perfil clínico do paciente que se adeque às vagas disponíveis e priorização;
 - vii. agendamentos aos pacientes cujo recurso de emergência foi negado, mas com direcionamento a questão através das Centrais de Cardiologia, Ortopedia, Leitos de apoio, psiquiatria, Neurologia e Central de Obstetrícia e Neonatal Cardiopatia Congênitas;
 - viii. controle, gerenciamento e otimização de demandas via ligações ativas e receptivas por diferentes meios de comunicação com profissionais de saúde do SAMU e das Regulações Regionais;
 - ix. gravação e armazenamento, de toda interação com o munícipe, por telefone ou via texto, por período definido pela legislação aplicável;
 - x. manutenção do histórico de contatos e tentativas de contato, a ser exibido aos teleoperadores;
 - xi. registro dos motivos que provocaram cada ligação e registro da transmissão, ao munícipe, de informações relevantes à consulta/exame no momento do agendamento, bem como do resultado das tentativas de confirmação e orientações de preparo prévio nos diferentes procedimentos;
 - xii. atualização de informações relevantes do cadastro do paciente nas plataformas a serem acordadas com a CONTRATANTE;
 - xiii. participação e acompanhamento de campanhas de saúde;
 - xiv. geração de relatórios administrativos e gerenciais com periodicidade a ser definida;
 - xv. análise, tratamento, qualificação e triagem de Fila de Espera com vistas à readequação da demanda efetiva;
 - xvi. implantação de métricas de comunicação e resolutividade, com indicadores mínimos de desempenho a serem atingidos, em acordo com a CONTRATANTE.
- 4.1.3. Contact Center ativo e receptivo de atendimento especializado para a Central Mãe Paulistana Digital (CMPD), em integração com plataformas eventualmente disponibilizadas pela CONTRATANTE. O Contact Center especializado para a Central Mãe Paulistana Digital tem a função de facilitar e agilizar o acesso de Gestantes de alto risco atendidas na rede pública ao sistema de saúde em todos os seus graus de complexidade, realizando o acompanhamento ativo das necessidades e procedimentos relacionados ao pré-natal, teleorientação, telemonitoramento, teleconsultas e demais indicações de encaminhamento e agendamentos, considerando o descrito no ANEXO II. Assim, deverá disponibilizar canais de atendimento ativo e receptivo por meio telefônico, via aplicativos ou plataformas on-line e somente receptivos por meio telefônico através do (0800) a ser disponibilizado pela CONTRATANTE, para manter contato direto com as Unidades de vinculação das pacientes, sendo responsável

pelas seguintes atividades:

- i. comunicação de agendamentos às pacientes e confirmação de agendamentos;
- ii. gravação e armazenamento, de toda interação com o munícipe, por telefone ou via texto, por período definido pela legislação aplicável;
- iii. manutenção do histórico de contatos e tentativas de contato, a ser exibido aos teleoperadores;
- iv. registro dos motivos que provocaram cada ligação e registro da transmissão, ao munícipe, de informações relevantes à consulta/exame no momento do agendamento, bem como do resultado das tentativas de confirmação e orientações de preparo prévio nos diferentes procedimentos;
- v. atualização de informações relevantes do cadastro do paciente nas plataformas a serem acordadas com a CONTRATANTE;
- vi. geração de relatórios administrativos e gerenciais com periodicidade a ser definida;
- vii. implantação de métricas de comunicação e resolutividade, com indicadores mínimos de desempenho a serem atingidos, em acordo com a CONTRATANTE.
- viii. acolhimento digital das gestantes de alto risco e realização de contato telefônico receptivo (de pacientes ou equipes da Atenção Básica) por meio das vias definidas pela CONTRATANTE;
- ix. qualificação de encaminhamentos oriundos de dúvidas das gestantes, identificando as pacientes e realizando contato telefônico, chamadas ou videochamadas por meio de aplicativos ou outras plataformas;
- x. Teleconsulta com avaliação clínica, orientações, condutas e indicação de encaminhamentos necessários;
- xi. Registro de todas as condutas nas plataformas ou sistemas definidos pela CONTRATANTE conforme disposições da Legislação e de Conselhos de classe;
- xii. Integração com Central de regulação especializada - Central do Mãe Paulistana Digital para encaminhamento das situações clínicas diagnosticadas durante o atendimento que remetam a necessidade de intervenção de profissional médico por vias a serem definidas pela CONTRATANTE, conforme protocolo e diretrizes da SMS;
- xiii. Realizar o agendamento de gestantes de necessitem de dessensibilização da penicilina mediante solicitação da rede;
- xiv. Monitoramento remoto das gestantes atendidas nas UBS do Município de São Paulo;
- xv. Monitoramento ativo das gestantes cadastradas na plataforma e-Saúde-SP ou outra plataforma definida pela CONTRATANTE, presencialmente nas UBS ou referenciadas pela Área Técnica da Saúde da Mulher, por meio de protocolos de acionamento pré-estabelecidos – contato telefônico / videochamada via e-saúdeSP / outros aplicativos ou plataformas a serem definidos pela CONTRATANTE, com

- a. emissão de alerta para a unidade de vinculação da gestante ao identificar casos com necessidade de intervenção do serviço de pré-natal,
 - b. monitoramento do recebimento do alerta,
 - c. monitoramento da retirada do alerta do sistema com a resolução do caso pela UBS,
 - d. registro do histórico de alertas e dos procedimentos registrados para resolução;
- xvi. Busca ativa e acompanhamento periódico de gestantes de alto risco cadastradas na Rede Pública Municipal, seguindo protocolos da área técnica, por meio de chamadas telefônicas realizadas por enfermeiras ou médicos especialistas;
- xvii. Apresentar e garantir acesso a métodos contraceptivos por meio de comunicação com a rede básica de assistência e do encaminhamento para agendamento de inserção do DIU (Dispositivo intrauterino)
- xviii. Identificar e implementar, em acordo com a área técnica, possibilidades e adequação à gestão do cuidado (rotinas, fluxos assistenciais e acesso a exames diagnósticos, imunizações, terapêuticas e consultas presenciais);
- xix. Responder questionamentos de médicos, especialistas ou não, que prestam assistência à paciente via plataforma digital, contato telefônico, e-mail ou outros aplicativos e sistemas a serem definidos pela CONTRATANTE;
- xx. Apoiar a interoperabilidade com envio dos registros de atendimento/prontuários às unidades de referência das pacientes;
- xxi. Busca ativa e monitoramento em plataforma dedicada e integração com Contact Center dedicado à saúde da criança:
 - a) gestantes com sífilis e de criança exposta ou com sífilis congênita (tratamento, acompanhamento laboratorial) e emissão de alertas em casos de possível falha no acompanhamento, de acordo com diretrizes da área técnica da SMS
 - b) gestantes com HIV e da criança exposta ao HIV de acordo com protocolos assistenciais.
- xxi. Em todos os casos de contato sem sucesso, identificar possíveis desvios no protocolo municipal, enviar alertas à unidade de referência da paciente por vias a serem definidas pela CONTRATANTE;
- xxii. Intercâmbio com áreas técnicas da SMS com informações sobre casos relevantes;
- xxiii. Identificar, registrar, monitorar e disponibilizar para áreas técnicas do Gabinete indicadores como violência obstétrica, complicações no período pós-parto e puerperal e acesso a métodos contraceptivos, principalmente de longa duração.
- xxiv. Emissão de relatórios com a devolutiva dos contatos realizados, com periodicidade a ser definida, com vistas à finalização satisfatória dos casos.

4.1.4 Contact Center Saúde da Criança

O Contact Center Saúde da Criança realizará o monitoramento, acolhimento e

referenciamento, no âmbito do atendimento na Rede Pública Municipal, de Puérperas, Recém-nascidos de risco até 2 anos, considerando o descrito no ANEXO III, sendo responsável pelas seguintes atividades:

- i. Busca ativa e monitoramento em plataforma dedicada e integração com Contact Center especializado da Central Mãe Paulistana Digital:
 - a) puérperas com sífilis e de criança exposta ou com sífilis congênita (tratamento, acompanhamento laboratorial) e emissão de alertas em casos de possível falha no acompanhamento, de acordo com diretrizes da área técnica da SMS
 - b) puérperas com HIV e da criança exposta ao HIV de acordo com protocolos assistenciais.
- ii. Busca ativa, monitoramento remoto e/ou acompanhamento periódico, de acordo com a necessidade definida por protocolos da área técnica, de:
 - a) puérperas em acompanhamento na rede pública municipal, com a finalidade de identificar possíveis complicações intra ou pós-parto e endereçá-las via encaminhamento ou alertas à rede por meio de chamadas telefônicas realizadas por enfermeiras ou médicos especialistas ou outras vias que se demonstrem efetivas;
 - b) responsáveis e cuidadores de recém-nascidos de risco até 2 (dois) anos de idade por enfermeiros especializados em neonatologia/pediatria ou médicos especialistas por meio de chamadas telefônicas ou outras vias que se demonstrem efetivas;
- iii. Acolher as demandas das equipes das maternidades via plataforma informatizada, chamada telefônica ou outros meios acordados com a CONTRATANTE, relacionadas aos encaminhamentos de pacientes a serem monitorados pelo programa, seguindo as diretrizes e os protocolos de encaminhamento definidos pela Área Técnica de Saúde da Criança;
- iv. Apresentar e garantir acesso a métodos contraceptivos por meio de comunicação com a rede básica de assistência e do encaminhamento para agendamento de inserção do DIU (Dispositivo intrauterino) nos equipamentos municipais de Saúde com agenda SIGA para este procedimento;
- v. Ações de marcação de consultas e monitoramento para recém-nascidos de alto risco nos ambulatórios especializados em reabilitação (CER), com acompanhamento até os 2 anos de idade.
- vi. Agendamento de consulta para bebês com malformação congênita já por ocasião da alta da maternidade, para o Hospital Infantil Menino Jesus, nas seguintes linhas de cuidado: pé-torto congênito, fissura labiopalatal, hipospádia e displasia coxofemoral, oftalmologia. AACD: Mielomeningocele, má formação ou agenesia de membros superiores e inferiores;
- vii. Agendamento e monitoramento da vacina (imunobiológico) Palivizumabe para os bebês extremamente prematuros, em todos os hospitais/maternidades SUS (Estaduais e Municipais, sob gestão direta ou indireta ou conveniados) e reconvocação dos prematuros faltantes;

- viii. Realizar os agendamentos e monitoramento nas especialidades destacadas pela Área Técnica: 1 CER, 2 AACD (Mielomeningocele, malformação ou agenesia de membros superiores e inferiores), 3 Displasia coxofemoral, 4 Fenda lábio palatal, 5 Fenda lábio palatal > 1 ano, 6 Hipospádia, 7 Crianças com teste do pezinho alterado / Genética, 8 Pé torto congênito, 9 Oftalmologia: glaucoma congênito, catarata congênita, 10 Palivizumabe;
- ix. Auxiliar a Área Técnica no intercâmbio de informações sobre os casos relevantes entre os responsáveis/pacientes, as UBSs e os gestores da Área Técnica da Saúde da Criança;
- x. gravação e armazenamento, de toda interação com o munícipe, por telefone ou via texto, por período definido pela legislação aplicável;
- xi. manutenção do histórico de contatos e tentativas de contato, a ser exibido aos teleoperadores;
- xii. Registro dos motivos que provocaram cada ligação e registro da transmissão, ao munícipe, de informações relevantes à consulta/exame no momento do agendamento, bem como do resultado das tentativas de confirmação e orientações de preparo prévio nos diferentes procedimentos;
- xiii. Atualização de informações relevantes do cadastro do paciente nas plataformas a serem acordadas com a CONTRATANTE;
- xiv. Geração de relatórios administrativos e gerenciais com periodicidade a ser definida;
- xv. Implantação de métricas de comunicação e resolutividade, com indicadores mínimos de desempenho a serem atingidos, em acordo com a CONTRATANTE;

Componente 2: Soluções integradas para Tecnologia da Informação

4.2. Desenvolvimento, implantação, manutenção, operação, integração e adequações de soluções digitais estruturantes, com capacidade de interoperabilidade com sistemas e bancos de dados pré-existent, para viabilizar:

- i. Tratamento e qualificação dos bancos de dados dos sistemas pré-existent para garantir visibilidade e acurácia necessárias para subsidiar a tomada de decisão nos processos de regulação;
 - ii. Sistematizar a análise, qualificação e triagem de filas de espera, com incorporação das diretrizes e fluxos da Regulação, a partir do estudo da oferta, demanda, fluxo mensal, tempo médio para agendamento por meio de sistemas criados para otimizar o processo de sincronização das necessidades dos pacientes com as agendas ofertadas, e posterior adequação destes serviços pela gestão, organização e realização da gestão dos fluxos;
- 4.2.1. Sistematização dos fluxos de referência e contrarreferência estabelecidos;
 - 4.2.3. Monitoramento sistematizado de agendas;
 - 4.2.4. Compreensão de padrões, modelagem de equações e disponibilização de plataformas de monitoramento, qualificação e agendamento;
 - 4.2.5. Soluções de avaliação e mensuração estruturada dos seguintes processos:

Gestão de Vagas; Ofertas e Atendimentos em Procedimentos Eletivos; Fila de Espera; Fluxo de Entrada e Saída; Tempo Médio para Agendamento; Agendamentos Atendidos e Não Atendidos; Relatórios de Escalas de Agendas; Regionalização; Oferta/Perda Primária; Absenteísmo;

4.2.6. Detalhamento da avaliação de demanda reprimida com a inclusão de novos campos de informação nos fluxos regulatórios;

4.2.7. Otimização da distribuição de cotas SIRESP;

4.2.8. Proposta de integração dos sistemas SIGA e SIRESP, no contexto da regionalização;

4.2.9. Criação e manutenção de ferramentas que garantam o histórico e a segurança dos dados, também em conformidade com a LGPD;

4.2.10. Plataforma e soluções de rede que permitam o fluxo de voz, dados, documentos e imagens com agilidade de processamento para conectar as diversas instâncias de assistência à saúde envolvidas no fluxo regulatório;

4.2.11. Módulos integrados para operação do Contact Center de apoio à regulação e Centrais especializadas subsidiárias;

4.2.12. Módulo especializado para atender a Central de Autorização de Internação Hospitalar (AIH) com vistas a automatizar ao máximo os processos de solicitação e autorização para internação ou realização de um procedimento, bem como o processo de prestação de contas;

4.2.13. Módulo especializado para atendimento da CRUE e Centrais especializadas subsidiárias;

4.2.14. Módulo especializado para atender a Central Mãe Paulistana Digital com integração a plataformas dedicadas e que viabilize mais possibilidades de interação e funcionalidades;

4.2.15. Módulo integrado para operação do Contact Center especializado da Saúde da Criança;

4.2.16. Módulo integrado entre Contact Center Mãe Paulistana Digital e Saúde da Criança para operações de monitoramento e acompanhamento de agravos específicos.

4.3. **Inteligência:** Desenvolvimento e elaboração ferramentas que permitam a coleta, análise, tratamento, processamento e cruzamento de informações geradas e de sistemas e bancos de dados pré-existentes e legados, possibilitando o monitoramento estatístico das evoluções das filas e sua representação em sistemas de inteligência de negócios (Business Intelligence), de acordo com especificações e adequações demandadas, e análises fundamentadas dos processos e tendências, de modo a auxiliar as atividades e a tomada de decisão no setor da Regulação e na Gestão em Saúde, além de subsídios informacionais que propiciem a avaliação e aprimoramento dos processos de trabalho envolvidos neste TR.

4.3.1. Criação de painéis (Power BI) que articulem conjuntos de dados pré-definidos, de acordo com processos habituais, ou customizados em conteúdo ou periodicidade, disponibilizando informações em tempo real para as diferentes

áreas que compõem a Central de Regulação;

4.3.2. Criação de um painel detalhado para acompanhamento das demandas eletivas após a retomada dos atendimentos pausados devido à COVID-19;

4.3.3. Geração de relatórios sistematizados, regulares e extraordinários, que atendam às demandas das diferentes áreas técnicas;

4.3.4. Monitoramento e avaliação contínua dos fluxos regulatórios das filas no Município para pesquisar os bancos de dados, sua periodicidade de atualização, completude e confiabilidade;

4.3.5. Cooperação com DTIC para a melhoria dos sistemas internos a partir das deficiências e inconsistências observadas;

4.3.6. Avaliação e proposição de melhoria de processos de trabalho do Contact Center, com monitoramento diário das ações de confirmação de agendamento e absentismo;

4.3.7. Monitoramento de linhas de cuidado específicas, a serem definidas, e projetos de gestão;

4.3.8. Relatórios específicos para avaliação dos contratos de gestão, segundo a conformidade dos fluxos regulatórios pactuados, para auxiliar a conferência na prestação de contas;

4.3.9. Produção de relatórios sequenciais para monitoramento das especificidades de cada prestador de serviço, que permita a comparação entre eles;

4.3.10. Monitoramento contínuo dos processos desenvolvidos pela Central de AIH: Solicitação, avaliação e autorização da internação; produção realizada por cada unidade; integração com processamento/faturamento, auditoria/SUS; integração com faturamento e auditoria das APAC (Autorização de Procedimento de Alta Complexidade) e cruzamento dos valores autorizados e faturados, para auxiliar a prestação de contas.

4.4. Apoio à Operacionalização da Central de Regulação e centrais subsidiárias (especializadas e regionais): a reformulação do processo assistencial da Central de Regulação deverá viabilizar a operação dos sistemas e soluções em apoio aos médicos reguladores, de maneira integrada, com vistas à organização, qualificação e triagem das filas, possibilitando a sincronização com as vagas ofertadas pela Rede Assistencial diariamente, segundo os critérios definidos pela gestão municipal. A Central de Regulação e centrais subsidiárias (especializadas e regionais) contarão com apoio para operacionalizar o uso dos softwares originais e legados, bem como de bancos de dados gerados e pré-existentes, operacionalizando as seguintes atividades:

4.4.1. Apoio à equipe das centrais de regulação e respectivo Contact Center no uso dos sistemas desenvolvidos, no monitoramento de agendamentos automáticos, confirmações e cancelamentos, e nos demais processos de análise, interpretação e tratamento de dados;

4.4.2. Apoio ao processo de evolução e desenvolvimento contínuos dos sistemas;

- 4.4.3. Padronização de processos de trabalho;
- 4.4.4. Monitoramento dos processos de trabalho internos;
- 4.4.5. Analisar as informações pertinentes de forma contínua, na periodicidade de atualização dos dados subjacentes (tempo real, diariamente, mensalmente, etc.) e de acordo com a necessidade da gestão;
- 4.4.6. Recorrer aos bancos de dados do SIGA, DATASUS, IBGE, entre outros que sejam de interesse para obtenção de informações úteis para a operação e a gestão;
- 4.4.7. Adequação da visibilidade de dados extraídos do Sistema SIGA referentes à Fila de Espera e Oferta para as áreas técnicas correspondentes;
- 4.4.8. Agilidade na geração de relatórios em apoio à regulação e áreas técnicas;
- 4.4.9. Geração diária de relatórios customizados com a distribuição das vagas direcionadas ao MSP; pelo Estado de São Paulo, usando o sistema SIRESP;
- 4.4.10. Realizar diariamente a extração de relatórios e a distribuição das vagas direcionadas ao Município de São Paulo pela Secretaria Estadual de Saúde através do sistema SIRESP/SES segundo a pactuação orientada pela Coordenação de Regulação Eletiva, e executar os realinhamentos necessários ao longo do dia;
- 4.4.11. Realizar os encaminhamentos sobre a renovação dos Logins de Acesso SIRESP dos colaboradores da Rede, STS, CRS e Gabinete;
- 4.4.12. Interlocução entre a Central de Regulação, centrais regionais e Contact Center;
- 4.4.13. Atender as especificidades das diferentes áreas técnicas e centrais especializadas, sistematizando a capacidade de tomada de conduta a partir da gestão de filas e relatórios de produção:
 - i. Gestão de Filas, Ofertas e Atendimentos – Procedimentos Eletivos, a partir do estudo Fila de Espera – Fila de Espera/Oferta/Fluxo de Entrada e Saída/Tempo Médio para Agendamento/Agendamentos Atendidos e Não Atendidos/Relatórios de Escalas de Agendas /Regionalização;
 - ii. Especialidades;
 - iii. Exames de Imagem;
 - iv. Cirurgias;
 - v. Terapia Renal Substitutiva - TRS;
 - vi. Ortopedia;
- 4.4.14. Centrais Regionais:
 - i. Apoio relacionado a distribuição das vagas estaduais (SIRESP),
 - ii. Análise da Fila de Espera do regulador segundo orientação da equipe médica,
 - iii. Análise de inconsistências da Fila de Espera do Regulador (Central, Regional e Rede),
 - iv. Análise da configuração das agendas vigentes,

v. Monitoramento das vagas livres SIRESP e SIGA para otimização de agendamentos e redução de perda primária.

4.3.15. Central de Autorização de Internação Hospitalar (AIH):

- i. Extração de relatórios relacionados à solicitação, avaliação e autorização da internação, bem como, integração com processamento/faturamento, auditoria/SUS e análise de dados para apontar autorizado x faturado;
- ii. Análise dos valores de produção de cada unidade e sua comparação com unidades semelhantes;
- iii. Relatórios para avaliação do módulo APAC e auditoria para as APAC (Autorização de Procedimento de Alta complexidade)

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Os serviços de apoio à Política Municipal de Regulação deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos componentes em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

5.2. A seleção dos profissionais pela CONTRATADA deve considerar as especificações correspondentes para cada perfil descrito abaixo:

Profissionais e perfis estimados

PERFIL	HORAS SEMANAIS	QUANTIDADE
Coordenador	40	2
Enfermeiro Supervisor	40	5
Enfermeiro	40	21
Enfermeiro	36	35
Administrativo	40	30
Teleoperador	40	50
Analista de Negócios	40	1
Analista de Dados	40	4
Administrador de banco de dados	40	2
Desenvolvedor de Software	40	1
TOTAL:		151

5.2.1. “Coordenador” que comprove formação em medicina, 5 (cinco) anos de experiência em gestão de equipes médicas e multiprofissionais, e experiência comprovada mínima de 2 (dois) anos em Gestão de Saúde envolvendo os sistemas municipal (SIGA SAUDE), Estadual (SIRESP) e Federal (E-SUS AB e E-

SUS PEC).

5.2.2. “Enfermeiro Supervisor” com experiência comprovada em Gestão de Serviços de Saúde no município de São Paulo.

5.2.2.a. O supervisor da Central de Regulação de Urgência e Emergência necessita ter experiência comprovada em emergências.

5.2.3. “Enfermeiro” com experiência comprovada de no mínimo dois anos em Gestão de Serviços de Saúde no município de São Paulo.

5.2.3.a. Os enfermeiros da Central de Regulação de Urgência e Emergência necessita ter experiência comprovada em emergências.

5.2.4. “Técnico de Enfermagem” com formação técnica e enfermagem e experiência comprovada de ao menos 1 (um) ano em unidade de saúde da rede municipal.

5.2.5. “Analista de Negócios” profissional comprove formação em Informática em Saúde, ou engenharia de software ou gerenciamento de projetos na área da Saúde, com experiência comprovada mínima de 2 (dois) anos em Gestão de Saúde envolvendo os sistemas municipal (SIGA SAUDE), Estadual (SIRESP) e Federal (E-SUS AB e E-SUS PEC).

5.2.6. “Analista de dados” com experiência de no mínimo 1 (um) ano em ferramentas de BI e de no mínimo 1 (um) ano em Banco de dados (MSSQL, Postgres e MySQL).

5.2.7. “Administrador de banco de dados” com formação em ciência de dados e big data.

5.2.9. “Desenvolvedor de Software” com experiência mínima de 2 (dois) anos em desenvolvimento de sistemas e domínio de mais de um tipo de linguagem.

5.2.9. “Teleoperadores” com ensino médio completo e mínimo de 1 (um) ano de experiência em atendimento ao público.

5.2.10. “Administrativos” com ensino médio completo e habilidade no manuseio de Planilhas e utilização de plataforma digital.

5.2.11. Todos os profissionais devem estar inscritos no respectivo conselho de classe, quando a situação aplicar.

5.2.12 A experiência e qualificação exigida para os profissionais acima relacionados deverá ser comprovada para o início da prestação de serviços.

5.3. A CONTRATADA deverá fornecer infraestrutura tecnológica adequada para que seus recursos humanos exerçam suas atividades discriminadas neste Termo de Referência, conforme descrito no **ANEXO VI**.

5.3.1. Os recursos humanos descritos nos Quadros 3, 6 e 7 do Anexo I serão alocados nas dependências da CONTRATADA que deverá fornecer a área física adequada, enquanto os recursos humanos descritos nos Quadros 1, 2, 4 e 5 do Anexo I serão alocados nas dependências da CONTRATANTE, em locais a serem especificados em Plano de Trabalho.

5.3.2 Todo o pessoal do quadro de recursos humanos indicado no item 5.2 deverá estar vinculado à CONTRATADA por relação de trabalho, sendo a CONTRATADA a exclusiva responsável pelo pagamento de todos os custos de salário, encargos

e benefícios incidentes, conforme legislação trabalhista vigente.

5.4. Deverá ser realizado treinamento com a equipe da CONTRATADA que atuará nas diferentes centrais com carga horária de 12 horas.

5.5. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal de 1988, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis.

5.7. Os serviços a serem prestados devem seguir, adicionalmente, as normas nacionais e municipais sobre a matéria, tais como Lei n. 8.080/1990, a Norma Operacional da Assistência à Saúde – NOAS 01/2001 e NOAS 01/2002, Portaria/SAS n. 423, de 09 de Julho de 2002, Portaria n. 2048/GM, de 5 de novembro de 2002, Portaria GM/MS n. 2657/2004, Portaria SMS n. 245/2007, Portaria GM/MS n. 1.559/2008, Portaria GM/MS n. 4279/2010, Portaria GM/MS n. 1600/2011, Portaria GM/MS n. 1658/2013, Portaria SMS 1658/2016, Deliberação da Comissão Inter gestores Bipartite n. 51 2016 e Deliberação da Comissão Inter gestores Bipartite n. 35-2022, Portaria nº 120 SME/SMS /2020 - Mãe Paulistana; o rol não é taxativo.

5.8. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e interoperabilidade com os sistemas previamente existentes, ressalvados os casos de inviabilidade técnica.

5.9. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

5.10. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

5.11. Todas as ferramentas e softwares criados pela CONTRATADA no decorrer da prestação de serviço deverão ser compartilhados dentro da nuvem da Secretaria Municipal de Saúde.

5.12. A contratada deverá, anualmente, apresentar à CONTRATANTE um relatório com a descrição de todas as ferramentas, ajustes e incrementos criados, bem como participar de reuniões com esta finalidade sempre que for solicitado pela Secretaria.

6. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica;

6.1.1. Início da execução do objeto se dará em até 20 dias a contar da assinatura do contrato.

6.2. A CONTRATADA será convocada no prazo do item 6.1.1 para a elaboração conjunta de um plano de trabalho para a assunção dos serviços.

6.3. Os serviços serão prestados em horário comercial, com exceção dos serviços descritos no item 4.4.2. que se referem ao Call Center do Mãe Paulistana que funcionará das 7h às 19h, de segunda a sexta, e das 7h às 12h aos sábados, com regime de revezamento da equipe; e também no item 4.1.2. que funcionam em regime de 24 horas, 7 dias da semana.

6.4. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar a infraestrutura com os materiais, equipamentos, hardware, softwares, ferramentas e utensílios necessários, conforme descrito no **ANEXO VI**.

6.5. A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e 12 horas por dia e 5 dias por semana por via telefônica.

6.6. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo CONTRATADO, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.

6.7. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal do objeto da contratação, a qual consiste em descentralização integral de qualquer um dos 2 (dois) subcomponentes.

6.8. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.8.1. A CONTRATADA deverá entregar um Relatório para este fim, contendo descrição de todas as ferramentas, ajustes e incrementos criados, com passo a passo da operação ou solução a ser entregue 45 dias antes do fim da vigência contratual;

6.8.2. A CONTRATANTE deverá apreciar o relatório, executar as rotinas descritas no mesmo, e validar as ferramentas, ajustes e incrementos criados;

6.8.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar todas as ferramentas, ajustes e incrementos criados em servidor da Secretaria Municipal da Saúde;

6.8.4. Sempre que necessário, representantes técnicos da CONTRATADA poderão ser convocados pela CONTRATANTE para participarem de reuniões com a finalidade de prestar informações sobre o funcionamento das ferramentas, bem como a rotina do serviço que tem sido prestado;

6.8.5. O fato da CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado no modelo de gestão do contrato deste documento.

6.9. Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a CONTRATADA obriga-se a prestar para a CONTRATANTE ou a terceiro por ele designado, toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada de conhecimento dos serviços para a CONTRATANTE ou a seu designado.

6.9.1. A CONTRATADA, juntamente com o CONTRATANTE, deverá elaborar um plano de transição contratual em até 15 (quinze) dias a contar da data de

notificação por escrito do CONTRATANTE;

6.9.2. A SMS tem o objetivo de iniciar a transição dos serviços, a partir da assinatura do contrato e a composição da equipe de recursos humanos em plena operação não deve exceder o período de três meses, podendo haver penalidades;

6.9.3. É esperado que a CONTRATADA apresente em sua proposta um plano detalhado de transição com a visão geral do processo de prestação, baseado na linha do tempo, evidenciando a adequação do quadro de recursos humanos nas plataformas constantes neste Termo;

6.9.4. É de responsabilidade da CONTRATADA a execução do plano de transição contratual, a prestação de serviços, bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias à continuidade dos serviços pela CONTRATANTE (ou empresa por ela designada). O plano de transição contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais ao CONTRATANTE;

6.9.5. A transição assegura que a entrada de um novo serviço ou de um serviço modificado ocorra de forma planejada e controlada. Assegura que tanto as Áreas de Negócio impactadas, quanto a área de produção estejam preparadas para implantar e operar o novo serviço com segurança e sem perda de atenção em saúde à população;

6.9.6. É de responsabilidade do CONTRATANTE indicar para a CONTRATADA as pessoas que serão receptoras dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no plano de transição contratual;

6.9.7. A elaboração e a execução do plano de transição contratual ocorrerão em paralelo ao atendimento das ordens de serviço demandadas pelo CONTRATANTE. O CONTRATANTE reserva-se o direito de reduzir ou dispensar o plano de transição contratual, desde que o novo provedor contratado venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades previstas em contrato;

6.9.8. As atividades de transição e finalização do contrato incluem a entrega de versões finais dos produtos e da documentação, a transferência de conhecimentos, a devolução de recursos, inclusive crachás disponibilizados pela CONTRATANTE, a revogação de perfis de acesso, a eliminação de caixas postais, dentre outras;

6.9.9. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos projetos e serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE;

6.9.10. A CONTRATADA deverá, ainda, entregar no Relatório Final contendo descrição detalhada de todas as rotinas, papéis desempenhados pelos recursos humanos, ferramentas, ajustes e incrementos criados ao longo da prestação de serviço, antes do término do contrato;

6.9.11. A CONTRATANTE deverá apreciar o relatório, supervisionar as rotinas descritas no mesmo, e validar as ferramentas, ajustes e incrementos criados;

6.12. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a

CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

- i. Ata de Reunião;
- ii. Ofício;
- iii. Sistemas de informação utilizados na prestação dos serviços;
- iv. E-mails;

6.12.1. Os instrumentos relacionados acima terão validade legal para fins de aferição de resultados, comprovação, contestação e pagamentos.

6.13 É vedada a participação de consórcios de empresas, qualquer que seja sua formação de constituição, uma vez que o objeto a ser executado não é fracionável e os serviços são indissociáveis, pois a estrutura do componente I do Contact Center opera os sistemas disponibilizados do componente II de Soluções integradas de Tecnologia da Informação, não podendo ser contatados em separado, sob pena de prejuízos técnicos e financeiros para o CONTRATANTE.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

7.5. Após assinatura do contrato, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da CONTRATADA para reunião inicial para apresentação do Plano de Trabalho com vistas ao detalhamento da transição para a assunção dos serviços.

7.6. A CONTRATADA designará formalmente o seu preposto, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.7. A CONTRATADA deverá manter preposto no local da execução do objeto.

7.8. A CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da CONTRATADA, hipótese em que a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade.

7.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos fiscais do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), um para cada área técnica que receberá o serviço prestado, conforme distribuição no Anexo I.

7.10. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que

sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.11. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

7.12. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

7.13. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);

7.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);

7.15. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

7.16. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.17. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

7.18. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.19. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.20. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e

anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

7.21. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

7.22. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

7.23. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

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

7.25. Os fiscais técnicos, administrativo e gestor do contrato farão parte de Comissão de Monitoramento e Avaliação do contrato, com periodicidade de encontros e instrumentos a serem especificados em futura Portaria;

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO

8.1 O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega de cada nota fiscal ou nota fiscal fatura, devidamente acompanhadas dos “atestes de conformidade” emitidos pelas Unidades, das certidões comprobatórias de regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária bem como da documentação exigida pela lei 14.133/21;

8.2 Os valores apurados serão apresentados a SMS, na figura do(s) Gestor(es) do Contrato, e demais relatórios expedidos, a partir da entrega do relatório da prestação dos serviços, da referida nota, demais documentos indicados e serão aprovados, total ou parcialmente, até o 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente da prestação de serviços.

8.3 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente a liquidação de qualquer obrigação financeira que eventualmente lhe tenha sido imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência.

8.4 O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega de cada nota fiscal ou nota fiscal fatura.

8.5 Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da contratada, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.

8.6 Caso venha a ocorrer atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, a Contratada terá direito à aplicação de compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05/01/2012.

8.7 Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) ou nota(s) fiscal(is)/fatura, bem como de cópia reprográfica da nota de empenho, acompanhada, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da Contratada, inclusive os decorrentes de multas.

8.8 No caso de prestadores de serviço com sede ou domicílio fora do Município de São Paulo, deverá ser apresentada prova de inscrição no CPOM – Cadastro de Empresas Fora do Município, da Secretaria Municipal de Finanças, nos termos dos artigos 9º-A E 9º-B da Lei Municipal nº 13.701/2003, com redação da Lei Municipal nº 14.042/05 e artigo 68 do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 50.896/09.

8.9 Não sendo apresentado o cadastro mencionado no subitem anterior, o valor do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, incidente sobre a prestação de serviços objeto do presente, será retido na fonte por ocasião de cada pagamento, consoante determina o artigo 9º-A e seus parágrafos 1º e 2º, da Lei Municipal nº 13.701/2003, acrescentados pela Lei Municipal nº 14.042/05, e na conformidade do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 50.896/09 e da Portaria SF nº 101/05, com as alterações da Portaria SF nº 118/05.

8.10 Na hipótese de existir nota de retificação e/ou nota suplementar de empenho, cópia(s) da(s) mesma(s) deverá(ão) acompanhar os demais documentos.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

9.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

9.2 Para fins de qualificação técnica deverá ser exigida a apresentação dos seguintes documentos:

9.2.1 Prova de registro da licitante no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA.

9.2.2 Certidão ou atestado de capacidade técnica comprobatório de experiência anterior na disponibilização de sistema de monitoramento em saúde para suportar ações de acompanhamento, armazenamento de dados, identificação de sinais de

alarme, integração com outros sistemas.

9.2.3 Certidão ou atestado de capacidade técnica comprobatório de experiência anterior no tratamento de banco de dados com foco na gestão de filas.

9.2.4 Certidão ou atestado de capacidade técnica comprobatório de experiência anterior na operacionalização e manutenção de central de atendimento.

9.3 O licitante detentor da proposta econômica melhor classificada será convocado para, no prazo de 10 dias, submeter os softwares e sistemas por ele indicados na proposta à avaliação em etapa de Prova de Conceito (POC), a ser realizada em conformidade com as diretrizes do **Anexo V do Termo de Referência**.

9.3.1 Para fins de realização da POC, a CONTRATANTE disponibilizará instalações físicas com rede de internet, acesso ao sistema SIGA (amostragem de pacientes) e arquivo de AIHs faturadas.

9.3.2 Os participantes deverão assinar um termo de confidencialidade quanto aos dados e informações a que venham a ter acesso na etapa de prova de conceito (POC).

10. DAS PENALIDADES

10.1. Com fundamento no artigo 156, incisos I a IV, da Lei nº 14.133/21, a **CONTRATADA** poderá ser apenada, isoladamente, ou juntamente com as multas definidas no item 10.2, com as seguintes penalidades:

a) advertência;

b) impedimento de licitar e contratar; ou

c) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar; 10.1.1. Na aplicação das sanções serão considerados a natureza e a gravidade da infração cometida, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os danos que dela provierem para a Administração Pública e a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

10.2. A **CONTRATADA** estará sujeita às seguintes penalidades pecuniárias:

10.2.1. **Multa de 2% (dois por cento)** sobre o valor mensal do contrato em caso de atraso no início da prestação de serviços.

10.2.2. **Multa por inexecução parcial do contrato:** 10% (dez por cento), sobre o valor mensal da parcela não executada, ou que a execução tenha sido considerada não a contento pela fiscalização do contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 03 (três) anos.

10.2.3. **Multa por inexecução total do contrato:** 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 03 (três) anos.

10.2.4. **Pela rescisão do contrato** por culpa da **CONTRATADA**, multa de 20%

(vinte por cento) sobre o valor do contrato.

10.2.5. **Pelo descumprimento de qualquer outra cláusula**, que não diga respeito diretamente à execução do objeto contratual, multa de 0,5% (meio ponto percentual) sobre o preço mensal;

10.3. A **CONTRATANTE**, por conveniência e oportunidade, poderá converter a multa pecuniária, em advertência, uma única vez a cada 6 (seis) meses, a contar da data da conversão da aplicação da penalidade.

10.4. A aplicação da multa não ilide a aplicação das demais sanções previstas no item 10.1, independentemente da ocorrência de prejuízo decorrente da descontinuidade da prestação de serviço imposto à Administração.

10.5. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à **CONTRATADA**.

10.5.1. Se o valor a ser pago à **CONTRATADA** não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, quando exigida.

10.5.2. Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica a **CONTRATADA** obrigada a recolher a importância devida no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da comunicação oficial.

10.5.3. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

10.5.4. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação da **CONTRATANTE**.

10.6. Caso haja rescisão, a mesma atrai os efeitos previstos no artigo 139, incisos I e IV, da Lei Federal nº 14.133/21.

10.7. Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso nos termos dos artigos 166 e 167 da Lei Federal nº 14.133/21, observados os prazos nele fixados.

10.7.1. No ato do oferecimento de recurso deverá ser recolhido o preço público devido, nos termos do que dispõe o artigo 17 do Decreto nº 51.714/2010.

11. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

11.1 Após a adjudicação do objeto do certame e até a data da contratação, deverá ser prestada garantia para contratar, antes da lavratura do termo contratual, no valor de 2% (dois por cento) do valor total do contrato, que será prestada mediante depósito no Tesouro Municipal, com memorando a ser retirado na unidade contratante para este fim.

11.2 A garantia será prestada nas modalidades previstas no artigo 96, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/21.

11.3 Sempre que o valor contratual for aumentado ou o contrato tiver sua vigência prorrogada, a contratada será convocada a reforçar a garantia, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, de forma a que corresponda sempre a mesma

percentagem estabelecida.

11.4 O não cumprimento do disposto na cláusula supra, ensejará aplicação da penalidade. A garantia exigida pela Administração poderá ser utilizada para satisfazer débitos decorrentes da execução do contrato, inclusive nos termos da Orientação Normativa 2/12 – PGM, e/ou de multas aplicadas à empresa contratada.

11.5 A garantia contratual será devolvida após a lavratura do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços, mediante requerimento da Contratada, que deverá vir acompanhado de comprovação, contemporânea, da inexistência de ações distribuídas na Justiça do Trabalho que possam implicar na responsabilidade subsidiária do ente público, condicionante de sua liberação, nos termos da Orientação Normativa 2/12 – PGM.

11.5.1 Seguro Garantia

A apólice de seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 15.1 do Edital. Caso tal cobertura não conste expressamente da apólice, a licitante vencedora poderá apresentar declaração firmada pela seguradora emitente afirmando que o seguro-garantia apresentado é suficiente para a cobertura de todos os eventos indicados no Edital.

11.5.2 Fiança bancária

Feita a opção pela fiança bancária, no instrumento deverá constar a renúncia expressa do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

11.5.2.1 A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente;

11.5.2.2 Nos casos de contratos que importem na entrega de bens pela Administração, dos quais a CONTRATADA ficará depositário, ao valor da garantia deverá ser acrescido o valor desses bens;

11.5.3 Cobertura

11.5.3.1 A garantia de execução assegurará qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

11.5.3.2 Prejuízos advindos do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato;

11.5.3.3 Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA durante a execução do objeto do contrato;

Multas, moratórias e compensatórias, aplicadas pela contratante à contratada; Obrigações trabalhistas e previdenciárias relacionadas ao contrato não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as seguintes:

11.5.3.4 Caso fortuito ou força maior;

Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou

fatos imputáveis exclusivamente à CONTRATANTE;

11.5.4 Validade da Garantia;

A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período mínimo de três meses após o término da vigência contratual. A garantia deve assegurar a cobertura de todos os eventos ocorridos durante a sua validade, ainda que o sinistro seja comunicado pela CONTRATANTE após expirada a vigência do contrato ou a validade da garantia;
Readequação;

11.6 No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação dos prazos de execução, a garantia deverá ser readequada nas mesmas condições. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA deverá efetuar a respectiva reposição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada pela CONTRATANTE para fazê-lo;

Extinção

11.7 Decorrido o prazo de validade da garantia, e desde que constatado o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais, esta será considerada extinta com a devolução da apólice, da carta-fiança ou com a autorização concedida pela CONTRATANTE para que a CONTRATADA realize o levantamento do depósito em dinheiro.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. São obrigações da CONTRATADA:

12.1.1. Executar todos os serviços objeto do presente contrato, obedecendo as especificações e obrigações descritas neste Termo de Referência;

12.1.2. Executar regularmente o objeto deste ajuste, respondendo perante a CONTRATANTE pela fiel e integral realização dos serviços contratados;

12.1.3. Garantir total qualidade dos serviços contratados;

12.1.4. Fornecer mão de obra necessária, devidamente selecionada para o atendimento do presente contrato, verificando a aptidão profissional, antecedentes pessoais, saúde física e mental e todas as informações necessárias, de forma a garantir uma perfeita qualidade e eficiência dos serviços prestados;

12.1.5. Arcar fiel e regularmente com todas as obrigações trabalhistas dos empregados, quando for o caso, que participem da execução do objeto contratual;

12.1.6. Enviar à Administração e manter atualizado o rol de todos os funcionários que participem da execução do objeto contratual;

12.1.7. Responsabilizar-se pela segurança do trabalho de seus empregados, adotando as precauções necessárias à execução dos serviços, fornecendo os equipamentos de proteção individual (EPI) exigidos pela legislação, respondendo por eventuais indenizações decorrentes de acidentes de trabalho, cabendo-lhe

comunicar à CONTRATANTE a ocorrência de tais fatos;

12.1.8. Responder por todos os encargos e obrigações de natureza trabalhista, previdenciária, acidentária, fiscal, administrativa, civil e comercial, resultantes da prestação dos serviços;

12.1.9. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;

12.1.10. Responder por todo e qualquer dano que venha a ser causado por seus empregados e prepostos, à CONTRATANTE ou a terceiros, podendo ser descontado do pagamento a ser efetuado, o valor do prejuízo apurado;

12.1.11. Manter, durante o prazo de execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;

12.1.12. Desenvolver, implantar, manter, operar, integrar e adequar soluções digitais estruturantes;

12.1.13. Tratar e qualificar os bancos de dados dos sistemas pré-existentes para garantir visibilidade e acurácia necessárias para subsidiar a tomada de decisão nos processos de regulação;

12.1.14. Fornecer todos os equipamentos necessários à prestação de serviços, bem como todos os serviços e custos de instalação, dos componentes I e II descritos no objeto deste Termo de Referência, conforme **ANEXO VI**.

12.1.15. Fornecer espaço físico e mobiliário adequados para instalação do Contact Center com a capacidade necessária para acomodação dos recursos humanos, conforme **ANEXO VI**.

12.1.16. Fornecer todos os serviços necessários para alicerçar a operação que compreendem gerenciamento, planejamento e inteligência da tecnologia da informação e comunicação e gestão dos quadros do ANEXO-I de acordo com as normas e legislação vigentes.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

13. 1. A CONTRATANTE se compromete a executar todas as obrigações contidas neste Termo de Referência, cabendo-lhe especialmente:

13.1.1. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste Contrato e das disposições legais que a regem;

13.1.2. Realizar o acompanhamento do presente contrato, comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas;

13.1.3. Proporcionar todas as condições necessárias à boa execução dos serviços contratados, inclusive comunicando à CONTRATADA, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de Administração e ou endereço de cobrança;

13.1.4. Exercer a fiscalização dos serviços, indicando, formalmente, o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual, inclusive no que tange a mão de obra que o integra, acompanhando a sua presença, realizando a supervisão das atividades desenvolvidas pela CONTRATADA e efetivando

avaliação periódica;

13.1.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, podendo solicitar o seu encaminhamento por escrito;

13.1.6. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido no presente contrato;

13.1.7. Aplicar as penalidades previstas neste contrato, em caso de descumprimento pela CONTRATADA de quaisquer cláusulas estabelecidas;

13.1.8. Exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, a comprovação das condições requeridas para a contratação;

13.1.9. Indicar e formalizar o(s) responsável(is) pela fiscalização do contrato, a quem competirá o acompanhamento dos serviços, nos termos do Decreto Municipal nº 62.100/2022;

13.1.10. Atestar mensalmente a execução e a qualidade dos serviços prestados, indicando qualquer ocorrência havida no período, se for o caso, em processo próprio, onde será juntada a Nota Fiscal Fatura a ser apresentada pela CONTRATADA, para fins de pagamento;

13.1.11. Em caso de execução insatisfatória, avaliar e propor soluções de metodologias que possam se verificar mais eficientes com a finalidade de atingir os objetivos desta contratação;

13.1.12. Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de funcionário da CONTRATADA que estiver sem crachá, que embaraçar ou dificultar a fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente, bem assim a substituição de equipamentos, que não se apresentarem em boas condições de operação ou estiverem em desacordo com as especificações técnicas.

13.1.13. A fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE não exime, nem diminui a completa responsabilidade da CONTRATADA, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais.

13.1.14. A CONTRATANTE poderá, a seu critério e a qualquer tempo, realizar vistoria dos equipamentos e verificar o cumprimento de normas preestabelecidas no edital/contrato.

13.1.15. A CONTRATANTE deverá disponibilizar em suas dependências estrutura elétrica (quadro e tomadas) compatível com as cargas demandadas pelos equipamentos instalados da CONTRATADA descritos no **ANEXO VI**.

ANEXO I – QUADRO REFERENCIAL DE RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

1 - Estimativa de Recursos Humanos para os itens relacionados a Sistemas e Inteligência de dados (novo)		
PERFIL PROFISSIONAL	HORAS SEMANAIS	QUANTITATIVO
ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS	40	2
ANALISTA DE DADOS	40	4
ANALISTA DE NEGÓCIOS	40	1
DESENVOLVEDOR DE SISTEMAS	40	1
COORDENADOR	40	1
TOTAL		9

2 – Estimativa de Recursos humanos para auxílio às centrais regionais de regulação (novo)		
PERFIL PROFISSIONAL	HORAS SEMANAIS	QUANTITATIVO
ADMINISTRATIVO	40	6
ENFERMEIRO	40	6
TOTAL		12

3 – Estimativa de Recursos humanos para o Contact Center ativo para centrais de regulação do complexo regulador (novo)		
PERFIL PROFISSIONAL	HORAS SEMANAIS	QUANTITATIVO
TELEOPERADORES	36	30
ENFERMEIRO	40	1
TOTAL		31

4 - Estimativa de Recursos Humanos para as centrais de exames, especialidades, cirurgias, eletivas, TRS, AIH, Ortopedia e Gestão

PERFIL PROFISSIONAL	HORAS SEMANAIS	QUANTITATIVO
ENFERMEIRO	40	11
ADMINISTRATIVO	40	14
ENFERMEIRO SUPERVISOR	40	2
COORDENADOR	40	1
TOTAL		28

5 - Recursos Humanos de apoio à regulação em Urgência e Emergência

PERFIL PROFISSIONAL	HORAS SEMANAIS	QUANTITATIVO
ENFERMEIRO	36	15
ENFERMEIRO	40	3
TELEOPERADORES	36	4
ADMINISTRATIVO	40	1
ENFERMEIRO SUPERVISOR	40	1
TOTAL		24

6 - Estimativa de Recursos Humanos para Gestantes e Puérperas

PERFIL PROFISSIONAL	HORAS SEMANAIS	QUANTITATIVO
ENFERMEIRO SUPERVISOR	40	1
ENFERMEIRO	36	16
ADMINISTRATIVO	40	5
TELEOPERADOR	36	12
TOTAL		34

7 - Estimativa de Recursos Humanos para recém-nascidos

PERFIL PROFISSIONAL	HORAS SEMANAIS	QUANTITATIVO
ENFERMEIRO SUPERVISOR	40	1
ENFERMEIRO	36	4
ADMINISTRATIVO	40	4
TELEOPERADOR	36	4
TOTAL		13

ANEXO II - AÇÕES DE MONITORAMENTO ATIVO DE MULHERES GESTANTES E PUÉRPERAS

Deverão fazer parte do escopo do monitoramento as seguintes ações junto ao público-alvo. O rol abaixo é exemplificativo e pode mudar, seguindo as diretrizes da Política de Saúde para Mulher.

Gestantes

Realizar contato com as gestantes de alto risco em acompanhamento na rede pública municipal por meio de busca ativa através de ligações telefônicas realizadas por enfermeiras devidamente capacitadas para tal e médicos especialistas (quando identificada a necessidade do mesmo) seguindo a periodicidade abaixo:

Gestantes de Baixo Risco- realizada por processos automatizados (Monitoramento Remoto Ativo/ Assistente Virtual):

4 a 28 semanas: uma ligação/contato a cada 4 semanas;

28 a 36 semanas: uma ligação/contato a cada 2 semanas;

36 a 41 semanas: uma ligação/contato semanal;

acima de 41 semanas: uma ligação/contato a cada 2 dias.

Gestantes de Alto Risco – realizada por profissional de saúde (Monitoramento Ativo):

4 a 28 semanas: uma ligação/contato a cada 4 semanas;

28 a 34 semanas: uma ligação/contato a cada 2 semanas;

34 a 39 semanas: uma ligação/contato semanal;

39 a 41 semanas: uma ligação/contato a cada 3 dias

acima de 41 semanas: uma ligação/contato a cada dia.

Observação: deverá ser considerado “contato sem sucesso” após três tentativas de ligações não atendidas, realizadas em três horários distintos, respeitando o intervalo mínimo de 8 horas.

Identificar em tais ligações possíveis desvios no protocolo municipal e sanar o que for possível por meio digital além mandar alertas (via plataforma) à unidade de referência da paciente nas situações em que a solução deva seguir via unidade de referência.

O atendimento médico individual por profissional contratado realizado será considerado teleconsulta e deverá observar e ter respaldo nas leis vigentes dos atendimentos a distância, com exceção de casos de matriciamento, onde o responsável pelas condutas é o médico assistente ou enfermagem.

Realizar agendamento para gestantes que necessitem de dessensibilização da Penicilina mediante solicitação da rede.

Puérperas

Realizar contato com puérperas em acompanhamento na rede municipal por meio de busca ativa através de ligações telefônicas realizadas por enfermeiras devidamente capacitadas para tal e médicos especialistas (sempre que for identificada sua necessidade) seguindo o critério abaixo:

Puérperas de Baixo Risco – realizada por Monitoramento Remoto Ativo/ Assistente Virtual):

1 ligação em até 10 dias após o parto;

1 ligação de 40 a 50 dias após o parto.

Puérperas de Alto Risco – realizada por profissional de saúde:

2 Ligações semanais

1 ligação de 40 a 50 dias após o parto

Identificar em tais ligações possíveis complicações intra e pós-parto sanando-as ou alertando à rede sobre seu acontecimento.

Garantir a apresentação e o acesso a métodos contraceptivos por meio de comunicação com a rede básica de assistência e do agendamento de inserção do DIU (Dispositivo intrauterino) nos equipamentos municipais de Saúde com agenda SIGA para este procedimento.

Emitir alerta na Plataforma e-saudeSP conforme identificação de casos que necessitem de intervenção do serviço de pré-natal e monitorar recebimento e retirada do sistema deste alerta conforme a UBS resolva o caso.

Monitoramento de Transmissão Vertical

Realizar o monitoramento de gestantes com sífilis, no que diz respeito ao seu tratamento: o acompanhamento laboratorial pós-tratamento e também o

acompanhamento da criança exposta ou com sífilis congênita emitindo alarmes para unidade de saúde quando há possível falha no acompanhamento, de acordo com as diretrizes técnicas da área técnica da Saúde da Mulher de SMS. Realizar o monitoramento de gestantes com o HIV e da criança exposta ao HIV de acordo com os protocolos assistenciais: PCDT transmissão vertical do HIV (MS); PCDT – IST (MS), Linha de Cuidados IST/AIDS (SMS) e Guia de bolso para o manejo da sífilis em gestantes e sífilis congênita (CRT- DST/AIDS - PE DST/AIDS São Paulo).

ANEXO III - DETALHAMENTO DAS ESPECIFICAÇÕES PARA SERVIÇO DE APOIO À GESTÃO DAS AÇÕES DE MONITORAMENTO ATIVO DE CRIANÇAS DE 0 A 2 ANOS SOB RISCO

Deverão fazer parte do escopo do monitoramento os scripts para contato telefônico junto ao público-alvo. O rol abaixo é exemplificativo e pode mudar, seguindo as diretrizes da Linha de Cuidados de Saúde da Criança e Política Municipal da Primeira Infância.

Frequência dos recém-nascidos de alto risco a serem monitorados até 02 anos de idade:

Monitoramento do recém-nascido de alto risco até 02 anos de idade, por meio de ligações telefônicas, seguindo protocolo da Área Técnica de Saúde da Criança:

- 1) De 0 a 06 meses de idade: 01 ligação por mês;
- 2) De 06 meses 1 dia a 12 meses: 01 ligação a cada 02 meses
- 3) De 13 meses a 24 meses: 01 ligação a cada 03 meses.
- 4) De 25 meses em diante:

Os agendamentos no CER para o RN de risco em:

- Reabilitação (CERs): mais próximo da moradia do bebê.
- RN com peso de nascimento menor ou igual a 1,5 kg,
- RN egresso de UTI Neonatal
- RN que precisou de exsanguíneo transfusão
- Apgar no 1º minuto de 0 a 4 ou no 5º minuto de 0 a 6;
- Hemorragia ventricular
- Infecções congênitas
- Síndromicos
- Falhas na triagem auditiva neonatal

SCRIPT

1) Seu bebê tinha consulta agendada para ___/___/___ no CER _____. Você levou? - sim ou não

Se sim

- O que o serviço disse? Tem algum atraso ou alguma deficiência? sim ou não
- Se sim,
- Qual? Que atraso?
- Está realizando acompanhamento no CER? Com quais profissionais?
- Como se sente? Alguma dúvida?
- Quando é a próxima consulta?

Se não, reagendar.

Falhas na Triagem Auditiva Neonatal:

<p>AT informa à empresa os casos não concluídos, caso isto já não tenha sido feito pelo hospital</p>	<p>AT informa à empresa os agendamentos realizados (falhas na triagem), caso isto já não tenha sido feito pelo hospital</p>
<p>Empresa agenda nos CER com reabilitação auditiva mais próximo à moradia e iniciam o monitoramento conforme scripts</p>	<p>Empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • confirmam a agenda com a família • confirmam a presença, finalização do diagnóstico e obtém informação da conduta do serviço e se o bebê tem perda • Se o bebê não finalizou o diagnóstico verificar o motivo e reagendar
<p>Relação CER:</p>	<p>Script1 : confirmação da agenda com a família</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temos a informação que seu bebê nasceu na maternidade _____, falhou no teste da orelhinha e foi agendado para o diagnóstico no CER _____ na data ___/___/___; • Estamos ligando para ressaltar a importância do seu comparecimento. Você confirma a ida? Sim ou não (Se mãe referir não poder ir, entrar em contato com o serviço agendado, pedir nova data e informar a mãe)
	<p>Script 2: confirmação da presença até o diagnóstico</p>



	<ul style="list-style-type: none">• Seu bebê tinha consulta agendada para ___/___/___ no CER _____ para avaliação da audição. <p>Você levou? - sim ou não</p> <p>Se sim:</p> <ul style="list-style-type: none">• O que o serviço disse?• - agendou outros exames ou para passar no médico• - não tem perda de audição• - tem perda <ol style="list-style-type: none">1. Se ainda em processo de diagnóstico (agendou outros exames ou para passar no médico) - Perguntar a data de retorno e Retornar ao SCRIPT 22. Se não tem perda de audição - reforçar o acompanhamento na UBS.3. Se tem perda de audição – SCRIPT 3 <p>Caso a mãe tenha faltado e ainda em processo diagnóstico: entrar em contato com o CER para solicitar novo agendamento e, se necessário, acionar a AT.</p>
	<p>Script 3 – nos casos de confirmação de perda de audição</p> <ul style="list-style-type: none">• 1) O que o serviço disse sobre a perda da audição?• 2) Será acompanhado no serviço? SIM/Não• - Se não- por que?• - Se sim• a) Quando é a próxima consulta?• b) Vai usar aparelho auditivo?• c) Quais profissionais estão acompanhando? (fono/psico/ ...) <ul style="list-style-type: none">• Mãe precisa de alguma coisa?
	<p>RELATÓRIO</p> <ol style="list-style-type: none">1. N de bebês agendados que compareceram para diagnóstico e que não compareceram – geral e por serviço

	2. N de bebês com processo diagnóstico concluído e em processo de diagnóstico por serviço e geral 3. N de bebês com perda de audição e se todos estão sendo acompanhados no serviço
--	--

- Para os bebês nascidos hospitais estaduais que não fizeram a triagem:
 - Informar a Área Técnica:
 - Nome do hospital ,
 - Nome da mãe
 - Data de nascimento do bebê,
 - Se tem risco
 - Qual o risco

Relatório deverá constar:

- Nº de RN de alto risco encaminhados para os CER no mês por risco
- Nº de RN de alto risco encaminhados no mês para os CER (total e por CER)
- Nº de RN de alto risco agendados para os CER no mês (total e por CER)
- Nº de RN de alto risco que compareceram aos CER no mês (total e por CER)

Palivizumabe: somente na sazonalidade (de janeiro a agosto)

- Agendamento dos pacientes constantes nas listas enviadas, pelos Polos Autorizadores Estaduais/ Farmácia de Medicamentos Especializados (FME), nos Hospitais/Maternidades de referência de cada Polo Autorizador.
- Verificação junto à FME da possibilidade de alteração do local de aplicação nos casos de impossibilidade de acesso do paciente ao Hospital/Maternidade agendado.
- Convocação dos pacientes para data estipulada e confirmação com antecedência de 48 horas do comparecimento do paciente ao Polo de Aplicação
- Verificação dos motivos de absenteísmo e reconvocação dos faltantes
- Geração de relatórios mensais e anuais conforme modelo estabelecido pela Área Técnica de Saúde da Criança e do Adolescente.
- Disponibilizar 0800 para elucidação de dúvidas dos pais e/ou responsáveis.

ANEXO IV - DETALHAMENTO DO SISTEMA AIH

O sistema proposto deverá automatizar ao máximo os processos de solicitação e autorização para internação ou realização de um procedimento - AIH, que é avaliada pelo médico regulador.

Deve funcionar online, permitindo ser acessado de qualquer local e equipamento (celular/tablet/notebook/PC) com acesso à internet, e só permitir solicitação a pacientes que se encontram na base de dados do Sistema SIGA/SMS.

O médico regulador deve avaliar o laudo da AIH, podendo devolver ou autorizar; e, uma vez autorizada, o sistema deve fornecer a numeração da AIH solicitada de acordo com o tipo.

Cada Médico Regulador deve enxergar somente as especialidades para a qual foi designado.

TELA INICIAL DO SISTEMA: deve ser acessada através de login pessoal, previamente aprovado para uso do sistema, e nela aparecerá apenas os dados sobre o local da unidade requisitante.

O próximo passo é o cadastro da autorização solicitada (AIH) no Sistema SISAIH 01, para posterior envio do arquivo para o Setor de Processamento/Faturamento da SMS, onde será processada e encaminhada para faturamento efetivo no SIA MS.

OBS: Como não sabemos como será a "comparação", se por banco de dados ou consulta direta, fazem-se necessárias as devidas conexões.

Críticas na fase de autorização: Nome completo do paciente; CNS (Problema - CNS no SISAIH e SIA em relação ao SIGA); Data de Nascimento; CPF; compatibilidade entre solicitado/CID; compatibilidade entre solicitado e FPO; compatibilidade com o teto financeiro do prestador.

TIPOS DE AIH:

Primeira AIH - A solicitação da primeira AIH deverá conter as informações do paciente, justificativa da internação, código do procedimento, histórico do paciente, e consultas e exames realizados. O preenchimento pode ser manual ou através de arquivo xml.

AIH Mudança de Procedimento - Deve conter as informações da primeira internação e o histórico do paciente. O preenchimento pode ser manual ou através de arquivo xml.

AIH de Continuidade - Deve conter as informações da primeira internação e a continuidade da internação com a mesma numeração da primeira AIH. O preenchimento pode ser manual ou através de arquivo xml.

TIPOS DE NUMERAÇÃO

Numeração Normal Numeração Eletiva Numeração Provisória

O sistema de AIH deverá conter os seguintes perfis:

- Administrador Geral

- Auditor
- Faturamento
- Regulação
- Controlador
- Administrador de AIH
- Prestador
- Unidade Municipal

É no ato da autorização que a numeração é fornecida, obedecendo ao tipo.

O sistema deve efetuar as trocas de numeração provisórias para a normal, de forma automática, quando pertinente.

O sistema desmembra as numerações antes de importá-las.

Duplicidades não podem ser permitidas, o sistema não deve permitir o envio do pedido.

O Sistema deve parear os CID compatíveis com patologia citada e FPO, de maneira que quando da solicitação, haja cruzamento de tal compatibilidade.

Os prestadores somente podem realizar solicitação de AIH para procedimentos para os quais foram previamente autorizados, portanto o sistema deverá incorporar as FPO por prestador. Deve também conter "(trava" para bloqueio relacionado ao número de procedimentos e quantitativo orçamentário permitidos na FPO, lançando alertas ao médico regulador.

HISTÓRICO AIH

O Sistema deve resgatar o histórico anterior do usuário, relacionado às AIH e APAC.

A etapa seguinte é o faturamento propriamente dito, de acordo com o procedimento solicitado, e nesta fase do processo deverá ser realizada a comparação do solicitado com o que foi autorizado pelo médico regulador na CR. Especialmente importante é que o redesenho do processo a partir das funcionalidades do sistema proposto permita uma conferência entre a solicitação (A) e o cadastramento da AIH autorizada (B); e finalmente, a comparação (automática, via sistema) com o faturamento solicitado (C), de modo a permitir o envio para faturamento efetivo somente após a conferência de conformidade (A e B coincidentes).

Para execução desta tarefa, é necessário que o sistema proposto permita a integração e

interface e o pareamento de dados dos bancos AIH/Regulação e SISA AIH01, de modo a integrar os sistemas para conferência da AIH solicitada e autorizada vs. AIH digitada pelo prestador.

Além da vantagem de facilitar o envio de dados pelo prestador, o sistema proposto deve possibilitar a extração de relatórios com cruzamento de dados que informem as datas relacionadas à solicitação, autorização e faturamento de um mesmo procedimento ou de vários procedimentos por paciente.

O sistema deve permitir também a análise comparativa dos valores de produção

de cada unidade, com emissão de relatórios padronizados e o desenvolvimento de um módulo específico para Autorização de Procedimentos de Alta Complexidade (APAC).

A modernização gerencial proposta pela Coordenadoria de Regulação exige a integração permanente entre os diversos setores da SERMAP (CACAC, CPCS, COCIN, CEINFO) e outros setores como Faturamento/Processamento e DTIC, assim como de seus respectivos bancos de dados, de maneira que possibilite a auditoria interna no setor de AIH.

ANEXO V – POC – (Proof of Concept) ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS REQUISITOS OBRIGATÓRIOS

ITEM	REQUISITO	ATENDE (SIM/NÃO)
MÓDULOS TRANSACIONAIS		
Módulo de AIH		
1.	Permitir acesso de qualquer local e equipamento (celular/tablet/notebook/PC) com acesso à internet.	
2.	Permitir login pessoal, previamente aprovado para uso do sistema, e nela aparecerá apenas os dados sobre o local da unidade requisitante.	
3.	Permitir criação de Tipos de AIH: Primeira AIH, AIH Mudança de Procedimento, AIH de Continuidade.	
4.	Gerar tipos de Numeração (Normal, Eletiva, Provisória) de AIH sem duplicidade, após autorização.	
5.	Permitir solicitação a pacientes que se encontram na base de dados do Sistema SIGA/SMS.	
6.	Distinguir perfis de acesso de acordo com anexo IV, permitindo acesso apenas as ações pertinentes para o perfil.	
7.	Permitir o estabelecimento de saúde realizar solicitação de AIH para procedimentos para os quais foram previamente autorizados.	
8.	Permitir pareamento de CIDs compatíveis com patologia citada, de maneira que quando da solicitação, haja cruzamento de tal compatibilidade.	
9.	Permitir que o Médico Regulador enxergue somente as especialidades para a qual foi designado.	
10.	Permitir que o médico regulador avalie o laudo da AIH, podendo devolver ou autorizar; e, uma vez autorizada, o sistema deve fornecer a numeração da AIH solicitada de acordo com o tipo da AIH.	
11.	Permitir a análise comparativa dos valores de produção de cada unidade, com emissão de relatórios padronizados.	
12.	Permitir interface entre banco de dados das AIHs autorizadas x AIHs faturadas que gerem relatórios a partir do cruzamento das informações, produzindo alertas para o Faturamento da SMS	

Módulo Inteligência (Business Intelligence)		ATENDE (SIM/NÃO)
1.	Criação de painel de acordo com conjunto de dados pré-definidos pela área técnica da Secretaria Municipal da Saúde.	
2.	Permitir a visualização de dados através de diferentes níveis de navegação (drill up e drill down) entre os níveis de agregação desde o nível macro até o dado do indivíduo (paciente).	
3	Permitir a realização de alterações on-line durante a visualização de relatórios pelos usuários finais.	
4	Permitir formatação de cada coluna ou linha separadamente em fontes de cor de fundo, cor de fonte, tamanho de fonte, estilo de borda e cor de borda.	
5	Permitir a criação de alertas visuais de destaque de acordo com as regras de negócio preestabelecidas.	
6	Permitir que as consultas, gráficos e relatórios previamente armazenados sejam atualizados de forma automática, garantindo que as informações disponibilizadas pelos usuários sejam sempre os últimos disponíveis no modelo multidimensional utilizado nas consultas, de acordo com a rotina de atualização definida por esta SMS.	
7	Permitir que seja possível fazer sumarização, ranking e ordenação.	
8	Possuir a funcionalidade de "drag and dropping" para a criação de relatórios, permitindo que o usuário os formate de acordo com suas necessidades.	
9	Possuir uma interface para agendamento de atualizações e envio de relatórios.	
10	Permitir execução de cálculos durante a análise, criando indicadores temporários que não estão presentes na estrutura dimensional (colunas calculadas).	
11	Permitir a publicação de diversas páginas para cada painel.	
12	Permitir a navegação contextualizada a partir de um relatório para outro relatório.	
13	Permitir que um relatório possua um ou mais blocos (tabelas, gráficos) podendo suportar mais de quatro diferentes blocos em um mesmo relatório.	
14	Permitir que um relatório gere alertas de demanda reprimida onde a oferta dos tipos de serviços respectivos não estejam disponíveis em uma determinada região da rede.	

ANEXO VI - DESCRITIVO DE INFRAESTRUTURA DE T.I NECESSÁRIA PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO.

Disponibilizar, instalar, configurar e realizar manutenções em hardwares compatíveis com os indicados abaixo:

A) Disponibilizar infraestrutura de virtualização com servidores físicos, storage com todos os discos SSD para armazenamento de discos virtuais, switches de interconexão de interfaces ethernet de 25 Gb e 10 Gb e no-breaks na capacidade necessária. Todos com redundância de hardware para tolerância a eventuais falhas na camada física. Separadamente existe um sistema de backup histórico que protege as máquinas virtuais para recuperação em caso de desastre.

1. Serão utilizadas 07 máquinas virtuais que juntas consumirão 384 GB de RAM, 12 TB de armazenamento persistente e 80 vcpus distribuídas entre processadores físicos Intel Xeon Gold para hospedagem e oferecimento das soluções descritas no item 1.1.2 do Termo de Referência.

B) Disponibilizar hardware para atendimento ao **Quadro 1** e oferecimento das soluções descritas no item 1.1.2 do Termo de Referência, compatível com os indicados abaixo:

1. 01 servidor de processamento:
 - a. 01 CPUs Intel Xeon Gold 6240;
 - b. 192 GB RAM DDR4-2933;
 - c. 02 interfaces CNA Ethernet/ FCoE / iSCSI 10 Gb SFP+;
 - d. 04 interfaces Ethernet 1 Gb UTP;
 - e. 02 SSD M.2 240 GB 6Gpbs;
 - f. 12 SSD SATA 900 GB 6Gpbs;
 - g. 04 HDD SATA 2 TB 6Gpbs;
 - h. Raid Controller (8GB RAM);
2. Console com 01 servidor / Gestão remota através de Ethernet:
 - a. 02 CPUs Intel Xeon;
 - b. 64 GB RAM;
 - c. 02 interfaces Ethernet 10 Gb SFP+;
 - d. 08 interfaces Ethernet 1 Gb;
 - e. 08 HDD SSD 1 TB 6Gpbs;
 - f. Raid Controller (512 MB RAM);
3. Núcleo com 09 Estações de trabalho / Gestão remota através de Ethernet:
 - a. 01 Monitor LCD/LED 26 polegadas;
 - b. 01 CPU Intel i7;
 - c. 16GB RAM;
 - d. 01 SSD M2 512 GB;
 - e. Ethernet WiFi;

- f. Ethernet 1Gb cabeada;
- g. Teclado e mouse;
- h. Headset (fone de ouvido e microfone) para telefonia VoIP:
- 4. Firewall Router com IPS (NGFW / L4 e L7).
- 5. Conectividade (02 switches gerenciáveis redundantes).
 - a. 48 portas 1GbE (UTP);
 - b. 4 portas 10GbE (SFP+)
- 6. Link de internet totalizando 300 Mbps.
- 7. 2 operadoras diferentes Fibras dedicadas.
- 8. Hospedagem de roteadores das operadoras.
- 9. 04 Access Points para internet wireless 802.11ac.
- 10. 1 No-Break de 8000 VA.
- 11. 2 No-Breaks de 3000 VA.
- 12. 14 No-Breaks de 1500 VA.

C) Disponibilizar hardware para atendimento ao **Quadro 2** e oferecimento das soluções descritas no item 1.1.1 do Termo de Referência, compatível com os indicados abaixo:

- 1) 12 Estações de trabalho:
 - a) 01 Monitor LCD/LED 23 polegadas;
 - b) 01 CPU Intel i5;
 - c) 8 GB RAM;
 - d) 01 SSD SATA 256 GB;
 - e) Ethernet WiFi;
 - f) Ethernet 1Gb cabeada;
 - g) Teclado e Mouse;
 - h) Headset (fone de ouvido e microfone) para telefonia VoIP:
- 2) 06 No-Breaks de 2000 VA;
- 3) Conectividade Ethernet com estrutura física do **Quadro 1** (Banda de pelo menos 200Mbps);

D) Disponibilizar hardware para atendimento ao **Quadro 3** e oferecimento das soluções descritas no item 1.1.1 do Termo de Referência, compatível com os indicados abaixo:

- 1) 16 Estações de trabalho:
 - a) 01 Monitor LCD/LED 23 polegadas;
 - b) 01 CPU Intel i5;
 - c) 8 GB RAM;
 - d) 01 SSD SATA 256 GB;
 - e) Ethernet WiFi;
 - f) Ethernet 1Gb cabeada;
 - g) Teclado e Mouse;
 - h) Headset (fone de ouvido e microfone) para telefonia VoIP:

- 2) 08 No-Breaks de 2000 VA;
- 3) Conectividade Ethernet com estrutura física do **Quadro 1** (Banda de pelo menos 200Mbps);

E) Disponibilizar hardware para atendimento ao **Quadro 4** e oferecimento das soluções descritas no item 1.1.1 do Termo de Referência, compatível com os indicados abaixo:

- 1) 28 Estações de trabalho:
 - a) 01 Monitor LCD/LED 23 polegadas;
 - b) 01 CPU Intel i5;
 - c) 8 GB RAM;
 - d) 01 SSD SATA 256 GB;
 - e) Ethernet WiFi;
 - f) Ethernet 1Gb cabeada;
 - g) Teclado e Mouse;
 - h) Headset (fone de ouvido e microfone) para telefonia VoIP;
- 2) 14 No-Breaks de 2000 VA;
- 3) Conectividade Ethernet com estrutura física do **Quadro 1** (Banda de pelo menos 200Mbps);

F) Disponibilizar hardware para atendimento ao **Quadro 5** e oferecimento das soluções descritas no item 1.1.1 do Termo de Referência, compatível com os indicados abaixo:

- 1) 15 Estações de trabalho:
 - a) 01 Monitor LCD/LED 23 polegadas;
 - b) 01 CPU Intel i5;
 - c) 8 GB RAM;
 - d) 01 SSD SATA 256 GB;
 - e) Ethernet WiFi;
 - f) Ethernet 1Gb cabeada;
 - g) Teclado e Mouse;
 - h) Headset (fone de ouvido e microfone) para telefonia VoIP;
- 2) 0 No-Breaks de 2000 VA;
- 3) Conectividade Ethernet com estrutura física do **Quadro 1** (Banda de pelo menos 200Mbps);

G) Disponibilizar hardware para atendimento ao **Quadro 6** e oferecimento das soluções descritas no item 1.1.1 do Termo de Referência, compatível com os indicados abaixo:

- 1) 20 Estações de trabalho:
 - a) 01 Monitor LCD/LED 23 polegadas;
 - b) 01 CPU Intel i5;
 - c) 8 GB RAM;

- d) 01 SSD SATA 256 GB;
- e) Ethernet WiFi;
- f) Ethernet 1Gb cabeada;
- g) Teclado e Mouse;
- h) Headset (fone de ouvido e microfone) para telefonia VoIP:
- 2) 10 No-Breaks de 2000 VA;
- 3) Conectividade Ethernet com estrutura física do **Quadro 1** (Banda de pelo menos 200Mbps);

H) Disponibilizar hardware para atendimento ao **Quadro 7** e oferecimento das soluções descritas no item 1.1.1 do Termo de Referência, compatível com os indicados abaixo:

- 1) 09 Estações de trabalho:
 - a) 01 Monitor LCD/LED 23 polegadas;
 - b) 01 CPU Intel i5;
 - c) 8 GB RAM;
 - d) 01 SSD SATA 256 GB;
 - e) Ethernet WiFi;
 - f) Ethernet 1Gb cabeada;
 - g) Teclado e Mouse;
 - h) Headset (fone de ouvido e microfone) para telefonia VoIP:
- 2) 05 No-Breaks de 2000 VA;
- 3) Conectividade Ethernet com estrutura física do **Quadro 1** (Banda de pelo menos 200Mbps);

I) Disponibilizar mobiliário adequado necessário à operação dos diversos quadros descritos acima de acordo com as normas NBR vigentes aplicáveis.

J) Disponibilizar estrutura de PABX adequada para as funções do Contact Center descrito no item 1.1.1 do Termo de Referência.

K) Disponibilizar todas as licenças de softwares necessárias (sistema operacional, bases de dados, caixas postais/e-mail, interface de desenvolvimento de software, painéis de relatórios e hypervisor de virtualização) para a operação dos serviços deste Termo de Referência.

ANEXO VII – DA COTAÇÃO DE PREÇOS

Para efeito dos dispositivos pertinentes ao instrumento a ser firmado, o valor total estimado para a prestação dos serviços, objeto do contrato deverá compor da seguinte forma:

- **Descrição de RH Operacional – TABELA I**

PERFIL	HORAS SEMANAIS	QUANTIDADE
Coordenador	40	2
Enfermeiro Supervisor	40	5
Enfermeiro	40	21
Enfermeiro	36	35
Administrativo	40	30
Teleoperador	36	50
Analista de Negócios	40	1
Analista de Dados	40	4
Administrador de banco de dados	40	2
Desenvolvedor de Software	40	1
TOTAL:		151

- **Descrição dos itens de Serviços – Sistemas de tecnologia da informação (Hardwares e Softwares) – TABELA II**

itens de Serviços são os seguintes:

I – Referente ao software e hardware para fornecimento e execução dos serviços dos **itens 1.1.1, 1.1.2, ANEXO VI- A, B, C, D, E, F, G, H.**

II – Referente aos serviços de gerenciamento descritos no **item 12.1.16 e ANEXO-VI, itens I e K.**

III – Referente aos fornecimentos e execução dos serviços, licenças e hardware do **ANEXO-VI, item J.**

Descrição de RH Operacional – TABELA I

PERFIL	HORAS SEMANAIS	QUANTIDADE	PROVENTOS + BENEFÍCIOS + ENCARGOS + PROVISIONAMENTO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
Coordenador	40	2			
Enfermeiro Supervisor	40	5			
Enfermeiro	40	21			
Enfermeiro	36	35			
Administrativo	40	30			
Teleoperador	40	50			
Analista de Negócios	40	1			
Analista de Dados	40	4			
Administrador de banco de dados	40	2			
Desenvolvedor de Software	40	1			
TOTAL:		151			

Sistemas de tecnologia da informação (Hardwares e Softwares) – TABELA II

ITENS	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
I		
II		
III		
TOTAL		

VALOR TOTAL = TABELA I + TABELA II

TABELA FINAL	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
TABELA I		
TABELA II		
TOTAL TABELA I + TABELA II		

ANEXO VIII - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

Caberá ao DTIC a proposição de instrumento de medição dos serviços relacionados a tecnologia de informação, comunicação e tecnologia.

Caberá a DTIC a proposição de instrumento de acionamento à CONTRATADA em situações em que se fizer necessário o suporte técnico, estabelecendo graduação das ocorrências conforme severidade, bem como os tempos de respostas (SLA) admitidos como razoáveis, como resumido na tabela abaixo:

Nível de severidade	Descrição	Prazo para início do atendimento (horas uteis*)	Prazo para solução do problema (horas uteis*)
1 - Alta	Sistema sem condições de funcionamento.	01 hora após abertura do chamado.	06 horas após abertura do chamado
2-Média	Problema grave, prejudicando funcionamento do sistema.	02 horas após abertura do chamado.	24 horas após abertura do chamado
3- Baixa	Problema que não afeta o funcionamento do sistema	04 horas após abertura do chamado.	72 horas após abertura do chamado

***Entende-se por horas uteis o período dentro do horário de funcionamento do suporte técnico de segunda a sexta das 08:00h às 18:00h.**

A CONTRATADA deverá realizar o atendimento dentro do prazo estipulado de acordo com o nível de severidade identificado na abertura do chamado.

A CONTRATANTE deverá determinar um dia da semana e uma faixa de 04 horas desse dia que ficará reservada constantemente para que a CONTRATADA execute manutenções programadas no sistema/infraestrutura e publicações de correções previamente homologadas.

O suporte técnico aos sistemas da tabela acima, inclusive a recepção e atendimentos de chamados, deve ser prestado nos dias uteis de segunda a sexta das 08:00h às 17:00h.

1.1. Escalação da severidade

Os chamados que estiverem dentro da classificação de severidade de 2 a 3, se não forem solucionados dentro do prazo estipulado, serão automaticamente escalados para o nível de severidade superior, com seus respectivos prazos.

Neste caso, o prazo para atendimento dos chamados escalonados será reiniciado, para não prejudicar a CONTRATADA.

1.2. Monitoramento dos chamados

A CONTRATADA deverá acompanhar a abertura dos chamados em ferramenta

definida junto ao DTIC, que fará o monitoramento e o controle dos chamados reportados.

O fechamento do chamado deverá ser realizado pela CONTRATADA.

A equipe do DTIC avaliará se houve de fato a resolução do problema reportado. Caso necessário a equipe do DTIC reabrirá o chamado comunicando a CONTRATADA da necessidade de revisão.

Na impossibilidade de abertura de chamado, o suporte técnico relativo ao serviço deverá ser acionado através de contato Telefônico (telefone fixo ou móvel), desde que na cidade de São Paulo, a fim de que não tenha custo adicional com abertura de chamados, Site de Internet (website) ou Correio Eletrônico (e-mail) devendo a empresa CONTRATADA providenciar, assim que possível, o cadastramento do chamado e informar ao solicitante o número do protocolo, data e hora da abertura;

1.3. Descrição do instrumento de avaliação e medição dos serviços relativos ao suporte técnico dos sistemas

Poderão ser propostos e adotados relatórios e instrumentos de medição complementares, disponibilizados pela CONTRATADA de acordo com a viabilidade técnica, em comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

2. Propriedade dos produtos desenvolvidos, dados e informações geradas na solução

Os produtos desenvolvidos no projeto serão de propriedade da Secretaria Municipal da Saúde ao término do contrato, caberá a CONTRATADA fornecer os códigos fontes, bem como toda a base de dados para DTIC, nos meios e formatos a serem especificados.

3. Entrega de Produto (Versão, Módulo, e Correção de Bugs)

Considera-se entregue a versão, módulo ou correção quando liberadas a CONTRATANTE para homologação. Neste momento, o chamado é pausado, ficando a CONTRATADA no aguardo das providências que serão tomadas pela CONTRATANTE a fim e homologar aquilo que foi entregue.

Uma versão, módulo ou correção entregue pela CONTRATADA deve ser necessariamente homologada pela CONTRATANTE antes de sua utilização em ambiente de produção.

3.1 Suporte pós-implantação

A empresa deverá prestar os serviços, Suporte Técnico, durante toda a vigência do contrato.

SLA do Suporte:

- O início do atendimento aos chamados de suporte com alta severidade (onde há paralisação dos serviços) deve se dar em até 01 hora, contadas a partir do horário de sua abertura no Portal de Chamados.
- O tempo máximo para atendimento e solução do problema por parte da CONTRATADA serão contados a partir da abertura do chamado técnico, que deverá ser efetuado pelo representante da CONTRATANTE. O tempo máximo para o atendimento ao chamado remoto é de 01 (uma) hora a partir do horário de

sua abertura e o tempo máximo para o atendimento ao chamado presencial e de 04 (quatro) horas úteis a partir do horário de sua abertura. O tempo máximo para a solução do problema remotamente é de 02 (duas) horas úteis, a partir do início do horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE. O tempo máximo para a solução do problema presencial é de 06 (seis) horas úteis, a partir do início do horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE.

- Define-se como “Tempo de atendimento ao chamado” o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE ao suporte técnico e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento. Define-se como “Tempo de solução do problema”, ao período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário do término da solução, devidamente registrado no sistema, pelo representante da CONTRATANTE, deixando o equipamento em condições normais de operação.

- Entende-se por “Solução do problema”, a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema que resultou a abertura do chamado. O técnico da empresa vencedora fará um relatório dos procedimentos adotados durante o atendimento, fechando esse registro após ter solucionado e concluído o chamado, devidamente aprovado pela SMS, que ficará com uma via desse relatório que será anexada ao documento “Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos” efetuando neste momento seu fechamento com base nos dados desse documento.

4. Desenvolvimento de novos painéis de BI

Para as demandas de desenvolvimento de novos painéis ou alterações nos painéis já existentes, a empresa CONTRATADA deverá encaminhar para a área de tecnologia da secretaria o planejamento com a estimativa de prazo para execução da tarefa.

A CONTRATANTE deverá disponibilizar a CONTRATADA os acessos e dados necessários para viabilizar o desenvolvimento da demanda solicitada.

Níveis de Serviço (SLA) – Novos desenvolvimentos de painéis de BI

Complexidade	Prazo para entrega da estimativa	Prazo máximo para entrega do novo desenvolvimento/alteração
1. Alta	Em até 5 dias úteis.	Até 45 dias, após aprovado o planejamento
2. Média	Em até 3 dias úteis.	Até 20 dias, após aprovado o planejamento.
3. Baixa	Em até 2 dias úteis.	Até 7 dias, após aprovado o planejamento.

5. SLA para pedido de suporte

Níveis de Serviço (SLA) – Suporte ao usuário

Área de atividade	Atividade	Prazo para início do atendimento (horas uteis*)	Prazo para solução do problema (horas uteis*)
Apoio técnico <i>Telefone, e-mail, chat</i>	Apoiar os profissionais da secretaria Municipal da Saúde no esclarecimento de dúvidas sobre o uso do sistema, em configurações que possam ser necessárias.	01	06
Apoio ao usuário autorizado pela SMS <i>telefone, e-mail, chat</i>	Auxiliar os usuários no esclarecimento de dúvidas sobre o uso do sistema.	02	06
Apoio técnico in loco	Comparecimento in loco para resolução de problemas relacionados à utilização do sistema	24	48

*Entende-se por horas uteis o período dentro do horário de funcionamento do suporte técnico de segunda a sexta das 08:00h às 18:00h.

6. SLA para pedido de treinamento

Níveis de Serviço (SLA) – Atendimento a demanda de treinamento de usuários

Área de atividade	Atividade	Prazo para agendamento em dias uteis	Prazo para conclusão do treinamento em dias uteis
Treinamento Remoto (Online)	Capacitação dos profissionais responsáveis pela utilização dos sistemas por meio de ferramentas de videoconferência definida pela CONTRATANTE, a partir da solicitação da CONTRATANTE	4	6

7. Assistência Técnica e Manutenção

A Contratada deverá prestar assistência exclusivamente nos equipamentos fornecidos e locados na SMS e de uso da própria CONTRATADA.

A Contratada deverá prestar assistência em horário comercial, no SLA de 4 (quatro) horas para remoto e 08 (oito) horas para presencial;

Caso seja necessário prazo maior para atendimento, o prestador de serviços deverá dispor equipamento de backup. Caso o problema não seja solucionado, a empresa fornecedora, deverá repor o equipamento em até 20 (vinte) dias com as mesmas características, não sendo aceite a troca de modelo tampouco a oferta de equipamentos com características inferiores.

Em caso de chamados técnicos, fora do atendimento proativo, a empresa contrata para prestação de serviços deverá observar:

Nível 1 – Atendimento inicial realizado pelo TI do Cliente, que é responsável pelo suporte de 1º Nível ao usuário.

Nível 2 – Atendimento remoto da empresa contratada ao suporte nível 1 Cliente, responsável pelo registro, qualificação e suporte.

Nível 3 – Encaminhamento e atendimento ao fabricante, com acompanhamento do chamado até seu fechamento.

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) a ser observado é de 90% (noventa por cento) de cumprimento nos tempos máximos estipulados nos itens acima, sobre o total de ocorrências abertas no período de um mês;

A Contratada deverá prever para efeito de reposição, em caso de roubo e furto, o quantitativo mínimo de 100% dos equipamentos de cada item. Após a comunicação e apresentação do Boletim de Ocorrência pela SMS, a CONTRATADA deverá repor o equipamento em até 15 dias uteis;

A CONTRATADA deverá disponibilizar nas dependências da Matriz da SMS, na cidade de São Paulo, 01 (um) profissional técnico para realizar o atendimento exclusivo aos equipamentos alocados nessa unidade, mas com monitoramento dos demais equipamentos do parque nas unidades da SMS. De segunda à sexta-feira, das 8h às 17h, o referido profissional realizará as atividades relacionadas abaixo:

- a) Gestão de insumos dos equipamentos alocados na Matriz e unidades da SMS;
- b) Realizar a manutenção dos equipamentos e identificação das necessidades de substituições deles, bem como realizar testes para assegurar as boas condições dos equipamentos alocados na Matriz;
- c) Monitorar os equipamentos via softwares de gerenciamento, visando identificar necessidades de manutenção deles;
- d) Prestar suporte e orientação ao usuário quanto à utilização dos equipamentos;
- e) Conhecer os aspectos e impactos ambientais relacionados às suas atividades, bem como aplicar as práticas sustentáveis estabelecidas pela empresa;

f) Executar outras atividades correlatas e compatíveis com a função.

7.1. Da Forma e Prazos de Atendimento/ Níveis de Acordo de Serviço (NAS / SLA):

Para o fornecimento de equipamentos, os níveis de serviço exigidos são os relacionados neste item que inclui ainda, as penalidades pelo seu não atendimento.

Os serviços de suporte técnico e manutenção serão realizados pela CONTRATADA no horário comercial compreendido entre as 8h00 às 17h00, de segunda à sexta-feira.

Os tempos máximos para atendimento e solução do problema por parte da CONTRATADA serão contados a partir da abertura do chamado técnico, que deverá ser efetuado pelo representante da CONTRATANTE. O tempo máximo para o atendimento ao chamado é de 06 (seis) horas úteis a partir do horário de sua abertura. O tempo máximo para a solução do problema é de 12 (doze) horas úteis, a partir do início do horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE.

Define-se como “Tempo de atendimento ao chamado” o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE ao suporte técnico e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento. Define-se como “Tempo de solução do problema”, ao período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário do término da solução, devidamente registrado no sistema, pelo representante da CONTRATANTE, deixando o equipamento em condições normais de operação.

Entende-se por “Solução do problema”, a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema que resultou a abertura do chamado. Caso a CONTRATADA não termine o reparo do equipamento no prazo estabelecido no presente ajuste e as partes constatarem que a utilização do equipamento é inviável, a CONTRATADA deverá substituí-lo, em até 06 (seis) horas contados a partir da chegada do técnico ao local de atendimento, por outro de sua propriedade, com características iguais ou superiores, devendo retornar com o original em até 10 dias corridos. Caso o equipamento original não possa ser reinstalado, a empresa vencedora deverá substituí-lo por um novo, de primeiro uso (sem uso anterior) em suas caixas originais lacradas e em linha normal de fabricação.

O técnico da empresa vencedora fará um relatório dos procedimentos adotados durante o atendimento, fechando esse registro após ter solucionado e concluído o chamado, devidamente aprovado pela SMS, que ficará com uma via desse relatório que será anexada ao documento “Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos” efetuando neste momento seu fechamento com base nos dados desse documento.

Na impossibilidade de abertura de chamado, o suporte técnico relativo ao serviço deverá ser acionado através de contato Telefônico (telefone fixo ou móvel), desde

que na cidade de São Paulo, a fim de que não tenha custo adicional com abertura de chamados, Sítio de Internet (website) e/ou Correio Eletrônico (e-mail) devendo a empresa CONTRATADA providenciar, assim que possível, o cadastramento do chamado e informar ao solicitante o número do protocolo, data e hora da abertura;

8. Penalidades

Pelo descumprimento das cláusulas de SLA incidente ao item afetado (I, II e III), a CONTRATANTE poderá convocar a CONTRATADA para uma reunião de definição de solução de saneamento sem prejuízo da aplicação das consequências pelo descumprimento dos níveis de serviços acordados e da obrigação de correção das falhas.

As penalidades administrativas serão aplicadas na medida estritamente necessária, sempre observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, que são basilares do direito administrativo, decorrentes dos princípios da legalidade e da finalidade e que terão lugar inclusive nos casos de eventual lacuna ou dúvida de interpretação.

As penalidades referentes a cada item afetado (I, II e III) serão aplicadas sobre o valor mensal do item afetado, conforme abaixo descritos:

- Descrição dos itens de Serviços – Sistemas de tecnologia da informação (Hardwares e Softwares) – TABELA II

itens de Serviços são os seguintes:

I – Referente ao software e hardware para fornecimento e execução dos serviços dos itens 1.1.1, 1.1.2, ANEXO VI- A, B, C, D, E, F, G, H.

II – Referente aos serviços de gerenciamento descritos no item 12.1.16 e ANEXO-VI, itens I e K.

III – Referente aos fornecimentos e execução dos serviços, licenças e hardware do ANEXO-VI, item J.

ITEM	MULTA PERCENTUAL SOBRE O VALOR MENSAL DO ITEM AFETADO
I	0,01%
II	0,01%
III	0,02%

9 Treinamentos

Caberá à CONTRATADA a aplicação de treinamento nas soluções desenvolvidas no projeto, para capacitação dos profissionais da Secretaria Municipal da Saúde.

Os treinamentos deverão ser realizados preferencialmente de forma remota, se necessário, deverão ser realizados nas instalações das unidades administrativas ou in loco nos estabelecimentos assistenciais.

Deverão ser capacitados profissionais administrativos e da assistência de administração direta ou indireta.

9.1 Novas Capacitações e Materiais de Apoio

A CONTRATADA deverá garantir novas capacitações sempre que demandada por DTIC ou qualquer área da Secretaria Municipal da Saúde.

A CONTRATADA deverá fornecer materiais didáticos digitais, manuais e instrutivos de uso das ferramentas desenvolvidas no projeto, como complemento das capacitações.

A solicitação de novas implantações e treinamentos deve seguir o roteiro abaixo:

- A solicitação deve ser efetuada formalmente via Software específico para abertura de chamados fornecido pela CONTRATADA ou outro acordado junto ao CONTRATANTE.

- A implantação ocorrerá dentro de cronograma definido entre as partes.

- Sendo considerados profissionais toda a equipe que irá utilizar o sistema – Médicos, Enfermeiros, Técnicos de Enfermagem, Odontólogos, Técnicos de Higiene bucal, Auxiliares de consultório dentário, Farmacêuticos, Psicólogos, Nutricionistas, Fisioterapeutas, Educadores Físicos, demais profissionais da saúde e profissionais administrativos da unidade.

- A empresa deverá, durante o contrato, fornecer treinamento a todos os profissionais designados pela CONTRATANTE, que irão utilizar e atuar como multiplicadores do sistema, orientando-os na operação das funções e implementações.

- A infraestrutura utilizada para os treinamentos será fornecida pela CONTRATANTE e contempla:

- Local físico adequado
- Equipamentos de projeção ou Multimídia
- Estações de trabalho para os treinandos
- Acesso à internet

Todo o material usado para o treinamento será de responsabilidade da CONTRATADA. O treinamento deverá constar de:

- Apresentação das funcionalidades, contemplando o funcionamento e as implicações nos processos diários.

- Treinamento específico de cada atividade ligada à operação do sistema, setores operacionais, administrativos e de gestão.

- Capacitação individual para a utilização das funcionalidades no trabalho diário com formação em grupos de atividades afins ou relacionadas.

- Deverá haver por escrito o registro de presença dos participantes, sendo que cada evento de treinamento não deverá conter mais de 10 participantes.

- Os treinamentos das equipes profissionais poderão ser solicitados pela CONTRATANTE a qualquer tempo durante o período do contrato.

Alterações no sistema que impliquem em mudanças ou entrega de novas funcionalidades deverão ser acompanhadas de treinamento complementar.

Os novos profissionais, que ingressarem no serviço, deverão ser treinados em grupo ou individualmente, se for o caso, não havendo necessidade de formar turmas para ministrar o treinamento.

A equipe do CONTRATANTE a ser treinada será composta por profissionais da

área de Saúde e/ou TI;

Será considerado como treinamento concluído quando a equipe da unidade treinada apresentar:

- 100% das rotinas administrativas forem treinadas via sistema;
- 100% dos profissionais estiverem treinados;
- 90% dos profissionais estiverem aptos a utilizar o sistema em sua rotina diária.
- Gerência treinada e apta a gerar os relatórios de acompanhamento das atividades.

ANEXO III

PROPOSTA DE PREÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90768/2024/SMS

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 6018.2024/0035627-2

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENGENHARIA EM TECNOLOGIA EM SAÚDE PARA DISPONIBILIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE APOIO À REGULAÇÃO DE AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE, PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

Para efeito dos dispositivos pertinentes ao instrumento a ser firmado, o valor total estimado para a prestação dos serviços, objeto do contrato deverá compor da seguinte forma:

Descrição de RH Operacional – TABELA I

PERFIL	HORAS SEMANAIS	QUANTIDADE	PROVENTOS + BENEFÍCIOS + ENCARGOS + PROVISIONAMENTO	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
Coordenador	40	2	R\$ 40.406,50	R\$ 40.406,50	R\$ 80.813,00	R\$ 969.756,00
Enfermeiro Supervisor	40	5	R\$ 18.442,93	R\$ 18.442,93	R\$ 92.214,65	R\$ 1.106.575,80
Enfermeiro	40	21	R\$ 15.795,46	R\$ 15.795,46	R\$ 331.704,66	R\$ 3.980.455,92
Enfermeiro	36	35	R\$ 15.795,46	R\$ 15.795,46	R\$ 552.841,10	R\$ 6.634.093,20
Administrativo	40	30	R\$ 7.558,89	R\$ 7.558,89	R\$ 226.766,70	R\$ 2.721.200,40
Teleoperador	40	50	R\$ 6.382,23	R\$ 6.382,23	R\$ 319.111,50	R\$ 3.829.338,00
Analista de Negócios	40	1	R\$ 14.961,38	R\$ 14.961,38	R\$ 14.961,38	R\$ 179.536,56
Analista de Dados	40	4	R\$ 30.993,28	R\$ 30.993,28	R\$ 123.973,12	R\$ 1.487.677,44
Administrador de banco de dados	40	2	R\$ 41.877,32	R\$ 41.877,32	R\$ 83.754,64	R\$ 1.005.055,68
Desenvolvedor de Software	40	1	R\$ 22.756,71	R\$ 22.756,71	R\$ 22.756,71	R\$ 273.080,52
TOTAL:		151			R\$ 1.848.897,46	R\$ 22.186.769,52

- Descrição dos itens de Serviços – Sistemas de tecnologia da informação (Hardwares e Softwares) – TABELA II

itens de Serviços são os seguintes:

I – Referente ao software e hardware para fornecimento e execução dos serviços dos itens 1.1.1, 1.1.2, ANEXO VI - A, B, C, D, E, F, G, H, do TERMO DE REFERÊNCIA.

II – Referente aos serviços de gerenciamento descritos no item 12.1.16 e ANEXO- VI, itens I e K, do TERMO DE REFERÊNCIA.

III – Referente aos fornecimentos e execução dos serviços, licenças e hardware do ANEXO-VI, item J, do TERMO DE REFERÊNCIA.

Sistemas de tecnologia da informação (Hardwares e Softwares) – TABELA II

ITENS	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
I	R\$ 815.161,51	R\$ 9.781.938,12
II	R\$ 516.268,96	R\$ 6.195.227,52
III	R\$ 27.172,05	R\$ 326.064,60
TOTAL	R\$ 1.358.602,52	R\$ 16.303.230,24

VALOR TOTAL = TABELA I + TABELA II

TABELA FINAL	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
TABELA I	R\$ 1.848.897,46	R\$ 22.186.769,52
TABELA II	R\$ 1.358.602,52	R\$ 16.303.230,24
TOTAL FINAL: TABELA I + TABELA II	R\$ 3.207.499,98	R\$ 38.489.999,76

DAS CONDIÇÕES GERAIS

A) INÍCIO DA EXECUÇÃO DO OBJETO: se dará em até 20 dias a contar da assinatura do contrato.

B) VALIDADE DA PROPOSTA: A proposta deverá ter validade de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de sua apresentação.

C) DADOS BANCÁRIOS: (Nome do BANCO DO BRASIL, o código da agência e o número da conta corrente da empresa, para efeito de pagamento)

DAS DECLARAÇÕES:


01. Declara, sob as penas da lei, que os preços cotados incluem todos os custos e despesas necessárias ao cumprimento integral das obrigações decorrentes desta licitação.

02. Declara que, por ser de seu conhecimento, atende e se submete a todas as cláusulas e condições do Edital e Anexos, relativos a licitação supra, bem como às disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 Lei Complementar nº 123/2006, com a redação que lhe atribuiu a Lei Complementar 147/2014 e Decretos nº 56.475/2015 e demais normas complementares que disciplinam o certame e que integrarão o ajuste correspondente, no que lhe for pertinente.

03. Declara, sob as penas da lei, que tem condições de executar a quantidade

estabelecida no prazo assinalado, independentemente dos demais compromissos de fornecimento porventura existentes, bem como que fornecerá o material de acordo com as especificações técnicas (ANEXO II do Edital), respeitando as condições de embalagens, prazos de validade, requisitos específicos, enfim todas as especificações.

São Paulo, 14 de outubro de 2024.

Documento assinado digitalmente
 **MARIO DE FARIA GOMES**
Data: 14/10/2024 14:49:34-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Mário de Faria Gomes
Diretor

TERMO_DE_CONTRATO_135_2024_PARA_ASSINATURA_P



Use o QR Code ao lado, clique [aqui](#) ou copie e cole o link abaixo para verificar a validade das assinaturas deste documento:

https://app.lexio.legal/lexio_sign/cheocar_assinatura?code=f7048784df4e1d96f0a59bb40df799bafb3450b8e579172083c4afb48162316b35348a92b8ae7ab32c450c26d79ce362c86c3b83e06938738ee40b01cf54043728c36cae632a

Documento assinado com o método de criptografia SHA 256

Fluxo de assinatura iniciado por: **Camila Damico de Oliveira**

CAMILADAMICO@PREFEITURA.SP.GOV.BR

Assinaturas

MARIO DE FARIA GOMES

mariofgomes@geosaude.com.br

CPF: 057.634.568-74

IP: 2804:431:c7d9:2e79:8085:d2b1:2e:53ef

Assinou como signatario em:

26/11/2024 14:36:36

MARIO DE FARIA GOMES

Assinatura

Luiz Carlos Zamarco

assessoria.gabinetesaudef@prefeitura.sp.gov.br

CPF: 760.895.848-00

IP: 201.87.151.38

Assinou como signatario em:

26/11/2024 16:01:46

Luiz Carlos Zamarco

Assinatura

Margot Barbosa Herrera

mbherrera@prefeitura.sp.gov.br

IP: 201.87.151.38

Assinou como signatario em:

27/11/2024 06:49:52

Margot Barbosa Herrera

Assinatura

Camila Damico de Oliveira

camiladamico@prefeitura.sp.gov.br

IP: 201.87.151.38

Assinou como signatario em:

27/11/2024 12:58:39

Camila Damico de Oliveira

Assinatura