



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

## ESTADO DE MINAS GERAIS

### TERMO DE REFERÊNCIA

**Objeto:** Contratação de empresa para implantação, suporte técnico ao sistema para TFD, transporte e faturamento e disponibilização de licença mensal de software de gestão com módulos integrados ao sistema da atenção básica.

**Justificativa:** objetiva-se a contratação de empresa especializada para o fornecimento de sistema a fim de apoiar a gestão de saúde, com o objetivo de obter maior celeridade aos procedimentos operacionais, controles gerenciais de saúde, assim como a organização do fluxo de atendimento e produtividade, garantindo a economicidade aos cofres públicos. Ademais, a necessidade de otimização dos procedimentos operacionais da estrutura da saúde municipal exige a sua automatização, com o emprego de um software avançado e ágil, que permita uma gestão moderna, com a integração de todos os recursos de gerenciamentos administrativos da saúde, com alimentação diária de dados, permitindo que sejam elaborados relatórios de acompanhamento das atividades diárias e mensais de todos os setores da saúde, bem como a emissão de relatórios consolidados. O software será interligado no âmbito da secretaria municipal de saúde e outros pontos de acesso, sobretudo nas unidades de saúde, permitindo assim que todos os setores funcionem integrados simultaneamente.

Item	QTE. Estimada	Unidade	Descrição minuciosa do serviço
1.1	4	Mês	Implantação do sistema de gerenciamento de filas de espera por procedimentos, exames e tratamento fora do município (TFD), faturamento e filas.
1.2	12	Mês	Direito de uso / locação / licença mensal do sistema de gerenciamento de filas de espera por procedimentos, exames e tratamento fora do município (TFD) / Suporte técnico no sistema de gerenciamento de filas de espera por procedimentos, exames e tratamento fora do município (TFD).

#### **1. OBSERVAÇÃO:**

- O contrato será firmado pelo menor preço lote.
- O licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase desta licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará na imediata desclassificação ou inabilitação do licitante, ou a rescisão da ata de registro de preços, sem prejuízo das sanções administrativas, civis e penais cabíveis.
- Incorrerão a retenção do imposto de renda retido na fonte (IRRF) e o



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

## ESTADO DE MINAS GERAIS

recolhimento aos cofres da prefeitura municipal, em conformidade com o disposto no decreto municipal nº. 1.849/2023 e com base na instrução normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012 devendo obedecer aos percentuais de retenção estabelecidos no anexo i da referida instrução normativa.

d) O serviço inclui instalação, parametrização, adaptação e configurações no servidor e nos computadores dos setores de saúde indicados pelo município;

e) Gerenciamento de filas de espera, respeitando a ordem de chegada para garantir transparência e justiça no atendimento;

f) O sistema a ser contratado deverá apresentar características que garantam a simplicidade e a intuitividade de uso. A interface deve ser amigável, autoexplicativa e acessível, facilitando o aprendizado e a utilização por parte dos profissionais da saúde, independentemente do nível de conhecimento em tecnologia.

g) Funcionalidades que ofereçam suporte à eficiência, como menus bem estruturados, atalhos operacionais e recursos de acessibilidade (ajustes de fonte, modo claro/escuro, entre outros), serão consideradas diferenciais.

h) A capacitação deverá ser realizada em duas etapas, para a relação de usuários a ser apresentada pelo município contratante, no que for necessário o normal uso dos sistemas. A primeira etapa consistirá na capacitação teórica, onde os servidores receberão materiais em PDF elaborados pela contratada para que conheçam os principais pontos e funcionalidades dos sistemas. A segunda etapa será a prática, momento em que os servidores terão contato com os sistemas e todas as suas funções, tornando-os aptos aos seus manuseios.

i) A capacitação deverá ser ministrada por profissional(ais) da contratada com conhecimento técnico na área;

j) A capacitação será realizada nas dependências do município contratante que deverá oferecer toda a estrutura necessária aos seus servidores e ao profissional da contratada, incluindo disponibilização de equipamento de projeção, computadores, etc.;

k) Durante a capacitação os usuários terão acesso a todas as informações necessárias para a operação dos sistemas, compreenderão o papel das funções dos sistemas e a mudança da sua rotina de trabalho para a nova rotina com o uso dos sistemas;

l) A carga horária mínima da capacitação será de 20 (vinte) horas/semana, sendo extensivo a todos os servidores usuários, devendo ser executado no horário de expediente do contratante;

m) Todos os custos relativos ao treinamento (deslocamento até à sede do contratante, eventual estadia e alimentação de funcionários e técnico da contratada) serão arcados única e exclusivamente pela empresa contratada, exceto no que se refere à disponibilização de local adequado, computadores e equipamento de projeção;

n) A contratada deve disponibilizar aos servidores usuários, manuais, em PDF, contendo as principais rotinas dos sistemas;

o) A capacitação deverá possibilitar aos usuários todas as operações de inclusão, alteração, exclusão e consulta referente a cada funcionalidade, bem como



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

## ESTADO DE MINAS GERAIS

emissão de relatórios;

p) O profissional da contratada, responsável pela capacitação dos servidores, deverá comparecer ao local indicado pelo município contratante, devidamente uniformizado para fins de sua identificação.

q) Oferecer todo o suporte necessário às equipes do município contratante;

r) Auxiliar o gestor na identificação das características tecnológicas disponíveis e necessárias, tais como conectividade adequada à internet (quando possível), quantidade de computadores, quantidade de impressoras, quantidade de recursos humanos, entre outros;

s) Auxiliar o gestor na organização do processo de trabalho das equipes no que diz respeito à coleta de dados e digitação deles no software escolhido;

t) Auxiliar os usuários no preenchimento correto das informações junto aos sistemas;

u) Auxiliar os usuários para que atendam à legislação e regulamentação em relação ao processo de trabalho de sua categoria profissional durante o uso do sistema;

v) Auxiliar os usuários na execução dos processos complementares que garantam a segurança dos registros;

w) Analisar e emitir, semanalmente, parecer acerca dos relatórios emitidos pelo município contratante através dos sistemas, visando garantir o cumprimento de metas do novo modelo de financiamento da saúde e indicadores de produção.

x) As despesas relativas às visitas (deslocamentos, hospedagens, alimentação, etc.) Serão custeadas pela contratada;

y) O sistema deve ser simples e intuitivo, com interface amigável, autoexplicativa e acessível;

z) Funcionalidades como menus bem estruturados, atalhos operacionais e recursos de acessibilidade (ajustes de fonte, modo claro/escuro) são diferenciais;

aa) O suporte técnico deve auxiliar o gestor na identificação das necessidades tecnológicas, como conectividade, quantidade de equipamentos e recursos humanos;

bb) Apoio à organização do processo de trabalho das equipes na coleta e digitalização de dados;

cc) Assistência no preenchimento correto das informações nos sistemas;

dd) Orientação para atender à legislação e regulamentação da categoria profissional no uso do sistema;

ee) Suporte na execução de processos complementares que garantem a segurança dos registros;

ff) A capacitação será dividida em duas etapas: teórica (com material em PDF) e prática (uso direto do sistema);

gg) O treinamento será ministrado por técnico profissional da contratada;

hh) Durante o treinamento, os usuários terão acesso a todas as informações sobre o sistema e a mudança na rotina de trabalho;

ii) Todos os custos de capacitação (deslocamento, estadia e alimentação do técnico) serão arcados pela contratada, exceto a disponibilização de locais adequados e equipamentos;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

## ESTADO DE MINAS GERAIS

- jj) O profissional responsável pelo treinamento deve comparecer uniformizado para identificação;
- kk) A contratada deve realizar visitas presenciais semanais à sede do município contratante;
- ll) As visitas devem ocorrer em dias úteis, com duração mínima de 8h;
- mm) O município definirá os dados e horários das visitas, sem possibilidade de agendamento para sábados, domingos e feriados;
- nn) Custos com deslocamento, hospedagem e alimentação dos profissionais nas visitas serão de responsabilidade da contratada.

### **2.0. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO:**

- a) Para avaliação das funcionalidades do software deverá a licitante vencedora disponibilizar ambiente web próprio com uma base de demonstração.
- b) A infraestrutura de internet será disponibilizada pela entidade ou estabelecimento escolhido por tal no dia da amostra de software.
- c) A infraestrutura de computadores e periféricos necessários para a amostra será de responsabilidade da vencedora.
- d) Considerando que os sistemas de saúde no mercado são na maioria parecidos, uma vez que devem respeitar os requisitos de registro de dados e envio de informação ao Ministério da Saúde, a comissão se atentará na avaliação de itens adicionais ao processo padrão, metodologias e layout de registro e funções que auxiliem no dia a dia dos profissionais, conforme descrição em termo de referência e edital.
- e) A comissão de avaliação a seu critério selecionará itens e solicitará simulações de configurações, cadastros, processos de atendimento e funcionamento dos módulos que são mais importantes e estão fora dos padrões mínimos do ministério da saúde, para atestar as funções aqui solicitadas.
- f) A empresa vencedora, que participou da sessão de amostra de software, terá no máximo 02 (dois) dias úteis para interposição de recurso contraprova de conceito, que será julgada em até 05 (cinco) dias úteis após sua interposição pela comissão de julgamento da prova de conceito.
- g) Considerando que a equipe da prova de conceito será formada por profissionais designados por portaria, a decisão por aceitação do software levará em conta requisitos técnicos da amostra, sendo ato administrativo discricionário sua aceitação e inquestionável por outros departamentos.
- h) Em caso de não aprovação da licitante vencedora na amostra de software, esta será desclassificada, sendo chamada a próxima licitante classificada para o mesmo processo até que se tenha alguma licitante aprovada.

### **3.0. SERVIÇOS DE CAPACITAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO:**

- a) Funcionalidades que ofereçam suporte à eficiência, como menus bem estruturados, atalhos operacionais e recursos de acessibilidade (ajustes de fonte, modo claro/escuro, entre outros), serão consideradas diferenciais.
- b) A Capacitação deverá ser ministrada por profissional(ais) da Contratada com conhecimento técnico na área;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

## ESTADO DE MINAS GERAIS

- c) Durante a capacitação os usuários terão acesso a todas as informações necessárias para a operação dos sistemas, compreenderão o papel das funções dos sistemas e a mudança da sua rotina de trabalho para a nova rotina com o uso dos sistemas;
- d) A carga horária mínima da capacitação será de 20 (vinte) horas/semana, sendo extensivo a todos os servidores usuários, devendo ser executado no horário de expediente do Contratante;
- e) Oferecer todo o suporte necessário às equipes do Município Contratante, incluído:
- f) Os serviços de suporte serão prestados ilimitadamente de forma remota (telefone, e-mail, acesso remoto, aplicativo de mensagem instantânea), bem como de forma presencial, por meio de visitas do(s) profissional(ais) da Contratada, conforme especificado a seguir:
- g) A Contratada deverá providenciar para que seu(s) profissional(ais) compareça (m) à sede do Contratante, observados os seguintes parâmetros:
- h) O(s) profissional(ais) especializado (s) deverá(ão) comparecer à sede do Município Contratante no mínimo uma vez por semana;
- i) A visita deverá ser realizada em dia útil, dentro do horário de expediente do Município, e terá duração mínima de 8h (oito horas);
- j) As datas e horários das visitas serão definidos pelo Município Contratante, ficando vedado o agendamento para sábados, domingos e feriados;
- k) Implantação do sistema de gerenciamento de filas de espera por procedimentos, exames e tratamento fora do município (TFD), transporte e faturamento.
- l) A implantação compreende em realizar a instalação, parametrização, adaptação e ajustes do sistema no servidor como em todos os computadores dos setores da saúde que sejam necessários e o município determinar;
- m) Direito de uso / Locação / Licença Mensal do sistema de gerenciamento de filas de espera por procedimentos, exames e tratamento fora do município (TFD), transporte e faturamento.
- n) Licença mensal do sistema para a área de saúde pública para auxiliar na gestão de espera procedimentos, exames e tratamento fora do município (TFD) visando organizar e otimizar o atendimento aos pacientes do município que necessitam de tratamentos de média e alta complexidade ou especializados não ofertados pelo município.

#### **4. O sistema, na sua totalidade, deve atender:**

- a) Gerenciar Filas de Espera: Cada paciente é inserido em uma fila conforme a especialidade médica de que necessita. A ordem de chegada é respeitada, garantindo transparência e justiça no atendimento.
- b) Facilidade de Agendamento: O sistema deve permitir que a prefeitura controle de forma eficiente o agendamento das consultas e procedimentos fora do município, garantindo que os pacientes sejam atendidos o mais rápido possível.
- c) Transparência para o Paciente: É importante que o sistema possa oferecer um link acessível na página da prefeitura, onde o paciente pode consultar sua





# PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

## ESTADO DE MINAS GERAIS

posição na fila de espera e acompanhar a evolução do seu caso. Isso traz tranquilidade e confiança ao cidadão, que sabe exatamente qual é a sua situação.

d) Flexibilidade e Justificativas: Caso seja necessário alterar a posição de um paciente na fila, o sistema deve permitir que seja feito de maneira controlada, com a devida justificativa, garantindo a flexibilidade necessária para casos prioritários.

### **5. Requisitos de estrutura, funcionamento e licenciamento:**

a. Toda a estrutura necessária para a disponibilização do sistema em produção é de responsabilidade da empresa contratada, exceto a estrutura local do município como internet, roteadores e computadores.

b. Funcionar em ambiente WEB, acessível pelos principais navegadores do mercado: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera e Microsoft Edge; tanto através do computador, como também através de dispositivos móveis, sem a existência de nenhum componente que seja necessária instalação nas estações clientes.

c. A empresa contratada deve estar ciente que o licenciamento do banco de dados, framework e sistema operacional deverão estar contemplados na proposta, não sendo responsabilidade do município qualquer gasto com licenciamento no momento da assinatura do contrato quanto durante a sua vigência.

d. A plataforma deve rodar sobre sistema operacional com suporte ativo, se o sistema operacional for licenciado, deve apresentar licença válida, caso o sistema esteja sob uma licença gratuita a apresentação da licença se torna desnecessária;

e. Sistema deve rodar sobre plataforma de desenvolvimento com suporte ativo e em uma versão LTS, se a plataforma for licenciada, deve apresentar licença válida, caso a plataforma esteja sob uma licença gratuita a apresentação da licença se torna desnecessária;

f. O banco de dados do sistema deve ter suporte ativo, se o banco de dados for licenciado, deve apresentar licença válida, caso o banco de dados esteja sob uma licença gratuita a apresentação da licença se torna desnecessária;

g. O servidor web deve rodar sobre plataforma com suporte ativo e em uma versão LTS, se o servidor web for licenciado, deve apresentar licença válida, caso o servidor web esteja sob uma licença gratuita a apresentação da licença se torna desnecessária;

h. Toda a comunicação do sistema deve se estabelecer sob protocolos HTTPS/SSL para garantir a confidencialidade, integridade e autenticidade dos dados transmitidos, atendendo aos requisitos de segurança com suporte mínimo ao protocolo TLS 1.3 e utilização de um certificado válido para o nome de domínio.

i. O sistema deverá ser web, sem emulação e sem plugin do navegador. Não sendo permitida também a utilização de software de emuladores de terminal ou navegadores.

j. A empresa contratada deve fornecer e garantir os serviços de backup para o sistema, banco de dados e seus arquivos.

### **b) Necessidades detalhadas do sistema:**

a. O sistema deve permitir a configuração do sistema para a inclusão da identidade do município (como nome da prefeitura, secretaria de saúde, bandeira



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

## ESTADO DE MINAS GERAIS

do município e brasão do município) em interfaces e relatórios. Garantindo assim a personalização e caracterização do sistema e documentos do município.

- b. O sistema deve possuir um controle de entrada no sistema (tela de login) onde o usuário cadastrado deverá informar o seu login e senha para entrar no sistema.
- c. A tela de login deverá ter a funcionalidade de recuperar senha para que o usuário possa recuperá-la sem a necessidade de entrar em contato com o suporte técnico
- d. Possuir a funcionalidade de bloquear o usuário caso realize algumas tentativas sem sucesso, visando evitar que pessoas não autorizadas tentem acessar o sistema com um usuário que não pertence a elas. Nesse caso o usuário também deve conseguir realizar o desbloqueio sem a ajuda do suporte.
- e. O sistema deverá possuir uma parte administrativa que deverá ter acesso restrito e será responsável pelo cadastro dos dados da prefeitura e secretaria de saúde, dos usuários do sistema, suas permissões, configurações de senha e segurança.
- f. Caso a parte administrativa do sistema fique separada do sistema de objeto deste item, o login deverá ser único para ambos os sistemas, porém cada um com suas permissões e acessos.
- g. O cadastro dos dados da prefeitura e secretaria de saúde deve possuir no mínimo nome da prefeitura, brasão da prefeitura e bandeira da prefeitura.
- h. O cadastro de configurações de senha e segurança deve possuir no mínimo os seguintes itens de segurança de senha que deverão ser configurados conforme a necessidade do município: "Tamanho mínimo de senha", "Mínimo de letras maiúsculas", "Mínimo de senhas minúsculas", "Mínimo de números", "Mínimo de caracteres especiais", além de permitir parametrizar o número tentativas que o usuário pode errar uma senha antes de bloquear seu acesso, configurar se a senha tem um prazo para expiração e por fim se a senha poderá ser ou não reutilizada pelo usuário após algumas trocas. Todas essas configurações devem ser gerais para todos os usuários do sistema.
- i. O cadastro de usuário deverá possuir no mínimo o seu usuário de acesso, senha, e-mail para recuperação de senha, se o usuário está ativo, se a senha está válida além de suas informações pessoais como CPF, CNS, nome, nome social, data de nascimento e filiação.
- j. O sistema deve possuir permissões ao nível de menus, funcionalidades e até campos caso necessário. O cadastro de permissões de acesso dos usuários deverá ser definido de duas formas:
  - i. Por perfil/grupo: A permissão para as funcionalidades do sistema deverão ser definidas para um perfil/grupo criado pelo administrador do sistema. Este perfil deverá ser associado aos usuários que a ele pertencem e consequentemente as permissões dos usuários serão as permissões do perfil/grupo. Ao modificar as permissões do perfil/grupo, todos os usuários vinculados a ele deverão ter suas permissões ajustadas conforme a nova configuração.
  - ii. Por usuário: A permissão do usuário deverá estar vinculada diretamente ao usuário, podendo conceder a ele um acesso específico sem a necessidade de



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

## ESTADO DE MINAS GERAIS

associar este usuário a um grupo ou perfil de usuários.

- k. O sistema deve permitir saber qual usuário está associado a qual perfil.
- l. O sistema deve permitir a qualquer momento criar ou alterar um perfil e escolher quais usuários deverão ser associados a ele.
- m. O sistema deve ser capaz de aplicar ou reaplicar o perfil para mais de um usuário de uma vez
- n. O sistema deve utilizar a base de dados do SIGTAP para a vinculação dos procedimentos agendados no TFD. Essa base deverá ser atualizada mensalmente, garantindo que apenas procedimentos vigentes e devidamente registrados estejam disponíveis para seleção no momento da solicitação médica, garantindo a padronização e evitando inconsistências ou erros de digitação.
- o. O sistema deverá integrar-se ao cadastro oficial de municípios e unidades federativas fornecido pelo IBGE. Essa funcionalidade garantirá a padronização evitando inconsistências ou erros de digitação.
- p. O sistema deve utilizar a base oficial da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), conforme estabelecido pelo Ministério do Trabalho e Emprego, para o registro das ocupações. Essa base deve ser atualizada periodicamente, garantindo a padronização e evitando inconsistências ou erros de digitação.
- q. O sistema deve utilizar o Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) como base oficial para o registro e gestão de profissionais de saúde e unidades de saúde. Essa base deve ser atualizada periodicamente, garantindo a padronização e evitando inconsistências ou erros de digitação.
- r. O sistema deve utilizar a Classificação Internacional de Doenças (CID), adotada e atualizada no Brasil pelo Ministério da Saúde, como base oficial para o registro de diagnósticos e procedimentos. Essa base deve ser atualizada periodicamente, garantindo a padronização e evitando inconsistências ou erros de digitação.
- s. O sistema deve possuir um cadastro único para as informações de pessoas físicas, sejam cidadãos, profissionais de saúde ou funcionários do município, assegurando a identificação exclusiva por meio do CPF e/ou do CNS. Essa abordagem deve garantir que não haja duplicidade de registros ou inconsistências nas informações armazenadas no sistema.
- t. O sistema deve integrar-se à base de dados do E-SUS/PEC para realizar a consulta e importação dos dados de pessoas físicas, desde que o município tenha autorizado o acesso de leitura. Esse acesso deve ser estabelecido de forma segura, pela empresa contratada, utilizando conexão criptografada por SSL/TLS e limitado a um endereço IP específico (/32), garantindo a proteção e confidencialidade das informações durante a comunicação.
- u. O sistema deve exibir claramente a identificação do usuário que efetuou o login, garantindo transparência nas ações realizadas. Além disso, deve oferecer ao usuário autenticado as funcionalidades:
  - i. Alteração de senha: Deve ocorrer de forma autônoma, permitindo que ele a atualize sempre que julgar necessário.
  - ii. Sair do sistema: O sistema deve oferecer a opção de logout, permitindo que o usuário se desconecte adequadamente. Isso garante que, ao finalizar sua sessão,





# PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

## ESTADO DE MINAS GERAIS

outra pessoa não consiga realizar ações indevidas com seu usuário e senha.

v. O sistema deve disponibilizar ferramentas de acessibilidade para promover uma navegação inclusiva e confortável, dentre elas:

i. Modo Claro e Escuro: Permite que o usuário ajuste a interface para maior conforto visual, ajudando na redução da fadiga ocular e melhorando a legibilidade em diferentes ambientes de iluminação.

ii. Ajuste de Tamanho da Fonte: Facilita a leitura, especialmente para pessoas com dificuldades de visão, permitindo a personalização do tamanho do texto conforme a necessidade do usuário.

iii. Busca por Menus: Facilita a navegação, ajudando usuários a localizar rapidamente as funcionalidades, melhorando a experiência de quem tem dificuldades cognitivas ou motoras.

w. O sistema deve permitir que o município cadastre as filas conforme sua necessidade.

x. Para adicionar um paciente na fila o sistema deve solicitar no mínimo os seguintes dados:

i. Dados do paciente: CPF, CNS, nome, sexo, data de nascimento, nacionalidade (brasileiro, naturalizado ou estrangeiro), município de nascimento, país de nascimento, data de naturalização, portaria de naturalização, data de entrada no Brasil, Filiação, cor/raça, identidade de gênero, orientação sexual, nome social, etnia, se a pessoa faleceu, data do óbito e certidão de óbito. Caso o paciente já tenha sido cadastrado anteriormente, os dados devem ser preenchidos com os dados já presentes na base de dados.

ii. Contato do paciente: permitir o cadastro de múltiplos dados de contato para cada paciente, incluindo telefone, endereço e e-mail. Deve ser possível registrar um ou mais números de telefone, e-mails e endereços para cada paciente. Caso o paciente já tenha sido cadastrado anteriormente, os dados devem ser preenchidos com os dados já presentes na base de dados.

iii. Solicitante do exame: Quando o médico solicitante for vinculado ao município, o sistema deverá coletar obrigatoriamente a data da solicitação, a unidade de saúde onde o médico atua e a identificação do médico solicitante. Por outro lado, quando o médico não estiver vinculado ao município, o sistema deverá exigir a data da solicitação, a unidade federativa (UF) onde o médico está registrado, o número do registro no conselho de classe (CRM) e o nome completo do médico solicitante.

iv. Detalhes da solicitação: O sistema deve registrar os detalhes da solicitação do médico, incluindo a fila na qual o paciente será inserido, sua classificação de risco, o código do procedimento a ser realizado conforme a tabela SIGTAP, os CIDs principal, secundário e de causas associadas, o motivo do encaminhamento e observações do seu atendimento.

y. O sistema deverá adicionar o paciente adicionado ao último lugar da fila selecionada.

z. Após a inclusão do paciente na fila, o sistema deve gerar e disponibilizar um login e senha exclusivos, permitindo que o paciente acompanhe o andamento de sua solicitação de atendimento por meio de um site específico. Além disso, o sistema deve possibilitar que funcionários do TFD acessem e reemitam essas



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

## ESTADO DE MINAS GERAIS

credenciais a qualquer momento, caso o paciente esqueça seus dados de acesso.

aa. Um paciente na fila cadastrado no sistema deve estar em uma das três situações: “Aguardando vaga”, “Consulta agendada” ou “Retirado da fila”.

bb. O sistema deverá ter uma forma de realizar uma busca por paciente independente da fila que ele esteja cadastrado.

cc. O sistema deverá ter uma forma de filtrar a lista de pacientes em uma fila específica e/ou por classificação de risco e/ou por situação da solicitação.

dd. O sistema deverá manter um histórico com todas as movimentações que possam ocorrer com o paciente desde a sua entrada na fila até o seu atendimento ou retirada da fila. Esse histórico poderá ser visualizado somente por pessoas autorizadas e deverá conter no mínimo data e hora da modificação, usuário responsável pela modificação, movimentação feita, uma justificativa e opcionalmente um anexo para justificar a alteração.

ee. O sistema, para um paciente aguardando vaga, deverá permitir que altere a posição do paciente na fila de espera mediante a um registro de histórico de movimentação.

ff. O sistema, para um paciente aguardando vaga, deverá permitir remover o paciente da fila de espera mediante a um registro de histórico de movimentação. Após a remoção do paciente da fila, sua nova situação deverá ser “Retirado da fila”.

gg. O sistema, para um paciente aguardando vaga, deverá permitir agendar uma consulta para ele. Para o agendamento da consulta deverá ser informado no mínimo os seguintes dados: data e hora do agendamento, nome do profissional que irá atendê-lo, a cidade que o procedimento foi marcado, o nome do local do atendimento, o endereço completo, o telefone onde o atendimento será realizado, as orientações para a consulta, necessidade de transporte com seus acompanhantes e ainda a informação se o veículo exclusivo deverá ser exclusivo.

hh. Após o agendamento da consulta de um paciente, o sistema deve gerar e disponibilizar um comprovante de agendamento, com os dados do paciente (nome, nome social, CPF, CNS, data de nascimento, telefone principal, e-mail principal e endereço completo principal), os dados da consulta agendada (data e hora do agendamento, procedimento a ser realizado e os CIDs relacionados, nome do profissional que irá atendê-lo, orientações para consulta, nome do local da consulta, endereço completo e telefone onde o atendimento será realizado) e os dados da necessidade de transporte e seus acompanhantes. Além disso, o sistema deve possibilitar que funcionários do TFD acessem e reemitam esse comprovante de agendamento a qualquer momento, caso o paciente precise.

ii. Após o agendamento da consulta de um paciente que estava aguardando vaga, a situação deste paciente deverá mudar para consulta agendada.

jj. O sistema, para um paciente com a situação consulta agendada, deverá permitir editar o agendamento realizado alterando qualquer um dos dados da consulta. A edição do agendamento só pode ser realizada antes da data da consulta agendada.

kk. O sistema, para um paciente com a situação da consulta agendada, deverá permitir cancelar uma consulta agendada mediante a um registro de histórico de movimentação. Além do histórico de movimentação, o sistema deve permitir ao



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

## ESTADO DE MINAS GERAIS

operador definir o que deve acontecer com este paciente, sendo as opções:

- i. Voltar para a primeira posição da fila: O paciente volta para a situação de aguardando vaga e sua posição será a de número 1.
- ii. Voltar para a última posição da fila: O paciente volta para a situação aguardando vaga, porém volta para a última posição da fila.
- ll. O sistema, para um paciente com a situação consulta agendada, deverá permitir, após a data da consulta, informar se o paciente compareceu à consulta ou não. Caso o paciente não tenha comparecido à consulta, o sistema deverá solicitar o motivo do não comparecimento.
- mm. O sistema, para um paciente com a situação “Consulta agendada”, deverá permitir remover o paciente da fila de consultas agendadas mediante a um registro de histórico de movimentação. Após a remoção do paciente da fila sua nova situação deverá ser “Retirado da fila”.
- nn. Qualquer movimentação que altere a situação ou a posição de um paciente na fila deve ser registrada no histórico do sistema. O registro deve incluir tanto a alteração feita no paciente quanto o impacto causado nos demais registros afetados, garantindo a rastreabilidade e a transparência de todas as mudanças realizadas.
- oo. O sistema, deverá ter uma área do paciente, onde ele poderá entrar com o seu login e senha para acompanhar o andamento de sua solicitação de atendimento. Essa área deverá estar em um endereço web diferente do endereço web do sistema e exclusivo para paciente.
- pp. A área do paciente deverá ter a capacidade de apresentar todos os registros desse paciente no sistema com no mínimo as seguintes informações:
  - i. Registro de aguardando vaga: posição da fila, fila, situação, data da solicitação da consulta pelo médico, data de entrada no sistema do TFD.
  - ii. Registro de consulta agendada: com os dados do paciente (nome, nome social, CPF, CNS, data de nascimento, telefone principal, e-mail principal e endereço completo principal), os dados da consulta agendada (data e hora do agendamento, procedimento a ser realizado e os CIDs relacionados, nome do profissional que irá atendê-lo, orientações para consulta, nome do local da consulta, endereço completo e telefone onde o atendimento será realizado) e os dados da necessidade de transporte e seus acompanhantes.
  - iii. Registro de “retirado” da fila: fila, situação, data da solicitação da consulta pelo médico, data de entrada no sistema do TFD.
- qq. Licença mensal do sistema para a gestão de transporte na saúde pública, auxiliando no gerenciamento do uso do transporte do SUS por pacientes do município para exames e tratamentos em outras localidades.
- rr. O sistema, na sua totalidade, deve atender:
  - i. Receber o paciente do sistema de TFD que necessita de transporte. O sistema de TFD deve enviar no mínimo as seguintes informações: dados do paciente (nome, sexo, nacionalidade, CPF, CNS), dados da necessidade de transporte exclusivo e seus acompanhantes e dados da viagem (local de origem, local de destino, data e horário que o paciente deverá estar no destino).
  - ii. Permitir cadastrar uma lista de locais predefinidos para servir como ponto de



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

## ESTADO DE MINAS GERAIS

- partida ou destino dos pacientes. Neste cadastro, é desejável ter pelo menos o endereço completo contendo nome do estabelecimento, endereço, bairro, cidade, estado, CEP, complemento e referência da localização.
- iii. Possuir um cadastro de frota de para vários tipos de veículos disponíveis para a realização do transporte dos pacientes. Neste cadastro deve conter os seguintes registros: se é veículo próprio ou de terceiro, placa do veículo, fabricante (marca), modelo, cor predominante, quantidade de assentos total, categoria mínima para conduzir o veículo, ano de fabricação, RENAVAM e o chassi do veículo.
- iv. Cadastrar uma lista de motoristas disponíveis com sua identificação como nome, nome social, CNS, número da CNH, categoria da CNH, validade da CNH, sexo, data de nascimento, nacionalidade, município de nascimento.
- v. Cadastrar um passageiro avulso que não venha por integração com o sistema de TFD. Para cadastrar este passageiro o sistema deve permitir incluir os seguintes dados: dados do paciente (nome, sexo, nacionalidade, CPF, CNS), necessidade de veículo exclusivo, acompanhantes, o trajeto de ida (ponto de origem, destino, data e hora de saída, data e hora de chegada) e o trajeto de volta (ponto de origem, destino, data e hora de saída, data e hora de chegada).
- ss. Horas de adaptação no sistema de gerenciamento de filas de espera por procedimentos, exames e tratamento fora do município (TFD), transporte e faturamento.
- tt. As horas de adaptação referem-se ao desenvolvimento de funcionalidades, ajustes ou adaptações específicas que não estão originalmente presentes no sistema contratado e que sejam solicitadas pelo município para atender a necessidades específicas. Essas customizações visam aprimorar ou complementar o sistema conforme os requisitos exclusivos do município.
- uu. A cobrança pelas horas de customização será calculada de forma variável, com base no esforço técnico e no tempo necessário para o desenvolvimento e implementação das demandas solicitadas. O custo será previamente apresentado em uma proposta detalhada, contemplando o escopo do trabalho e a estimativa de esforço.
- vv. Os prazos para desenvolvimento e entrega das customizações deverão ser acordados formalmente entre as partes, considerando a complexidade da solicitação e a prioridade do município.
- ww. As funcionalidades desenvolvidas sob demanda terão garantia de funcionamento compatível com o restante do sistema por um período a ser definido entre as partes, incluindo suporte para ajustes que sejam necessários durante o período de adaptação.
- xx. Antes do início de qualquer customização, o escopo detalhado, incluindo os requisitos e resultados esperados, deverá ser aprovado pelo município, garantindo alinhamento com as expectativas e necessidades levantadas.
- yy. Caso o município tenha contratado previamente um pacote de horas para customizações, essas horas poderão ser utilizadas para atender às demandas específicas de desenvolvimento, ajustes ou adaptações no sistema. A utilização será descontada do saldo disponível, conforme o esforço técnico estimado para cada solicitação. O saldo remanescente será informado periodicamente ao



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

## ESTADO DE MINAS GERAIS

município para acompanhamento e planejamento.

zz. Suporte técnico no sistema de gerenciamento de filas de espera por procedimentos, exames e tratamento fora do município (TFD), transporte e faturamento.

aaa. O suporte técnico abrange o auxílio individualizado aos profissionais que utilizam o sistema, fornecendo orientação e resolução de dificuldades relacionadas à execução dos processos de trabalho. Além disso, o suporte é responsável por realizar atualizações necessárias, corrigir eventuais problemas, e assegurar a manutenção contínua do funcionamento adequado dos serviços do sistema licenciado.

bbb. O suporte técnico deverá ser disponibilizado por meio de métodos de acesso remoto, operando de segunda a sexta-feira, no horário de 07:00 às 17:00, com exceção de feriados nacionais.

ccc. O suporte técnico deve ser realizado prioritariamente de forma remota. Contudo, quando necessário, poderá ocorrer presencialmente, especialmente em casos de alta prioridade que não possam ser resolvidos remotamente, assegurando a presença de um técnico nas dependências do município em um prazo máximo de 24 horas para a solução da pendência do sistema contratado.

ddd. A contratada deverá executar os serviços contínuos de manutenção legal e corretiva do sistema contratado, durante a execução do contrato.

eee. Prova de conceito e demonstração do sistema:

- i. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar na fase de lances e habilitada na fase de documentos de habilitação será convocada para demonstrar as funcionalidades do software, conforme especificações contidas neste Termo de Referência, no item n.º 5.
  - ii. A prova de conceito visa certificar que a solução proposta atende a todas as funcionalidades e necessidades da Administração, em atenção aos princípios da isonomia e da eficiência.
  - iii. Como requisito indispensável para homologação do software de gestão de saúde pública, o software oferecido pela empresa licitante vencedora deverá atender no ato da apresentação (validação) um percentual mínimo de 95% (noventa e cinco por cento) das funcionalidades de cada módulo do sistema, constante no termo de referência.
  - iv. Caso a comissão já verifique na apresentação que algum módulo da empresa não atingiu o percentual solicitado de 95%, poderá encerrar a sessão, sem ter a necessidade da continuidade aos demais módulos.
- fff. Na ocorrência de desclassificação de licitante em razão do não atendimento ao percentual mínimo definido no item 6.6.3, serão convocadas as demais empresas, observando-se a sequência de classificação das propostas, até que se encontre uma solução aderente à necessidade do município.

### **6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

- a) Prestar os serviços pelo valor estipulado pelo Município, sendo proibida a cobrança de qualquer despesa que incida sobre os serviços prestados.
- b) Tratar como confidenciais todas as informações e dados técnicos,





# PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

## ESTADO DE MINAS GERAIS

administrativos e financeiros contidos nos documentos da contratante, guardando sigilo perante terceiros.

- c) Efetuar os devidos recolhimentos tributários exigidos.
- d) Cumprir o prazo de vigência da presente contratação e as disposições constantes no presente termo de referência e demais documentos referentes a este processo licitatório.
- e) O prazo de garantia contratual dos serviços é o estabelecido na Lei n.º 8.078/1990.
- f) Para a perfeita execução dos serviços, a contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, para atender todas as condições deste instrumento.
- g) Providenciar todos os recursos e insumos necessários ao perfeito cumprimento do objeto contratado, devendo estar incluídas no preço proposto todas as despesas com encargos fiscais, encargos sociais e trabalhistas, previdenciários, todos os tributos incidentes e demais encargos, inclusive benefícios, taxa de administração e lucro, ou seja, todos os custos diretos e indiretos, hospedagem, deslocamento, alimentação, mesmo os não especificados, necessários ao perfeito fornecimento do objeto pela contratada, comprometendo-se a saldá-los à época própria, ficando ajustado que seus empregados não manterão vínculo empregatício com a contratante;
- h) Responder, independentemente de culpa, por qualquer dano pessoal, cível, administrativo, penal ou patrimonial à contratante, ou ainda a terceiros, na execução do fornecimento objeto da licitação, não sendo excluída, ou mesmo reduzida, a responsabilidade pelo fato de haver fiscalização ou acompanhamento pela contratante.
- i) Manter, durante toda a execução do presente objeto, compatibilidade com as obrigações assumidas, além de todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.
- j) Comunicar por escrito à contratante qualquer problema ocorrido na execução do objeto do contrato e solicitar maiores esclarecimentos quanto aos itens solicitados, quando houver dúvida.
- k) Atender aos chamados da contratante, visando efetuar reparos em eventuais erros cometidos na execução e entrega do objeto do contrato.
- l) Não será permitida a subcontratação, nem a sublocação do objeto da presente licitação, sem o consentimento expresso da contratante, conforme art. 122, §2º da Lei n.º 14.133/2021.
- m) Prestar as informações e os esclarecimentos que sejam solicitados pela contratante.
- n) Permitir à contratante fiscalizar a entrega que estiver sendo executada, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas, podendo a contratante sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer serviço, ou fornecimento de material que não esteja conforme as normas, especificações e técnicas usuais, ou que atentem contra a segurança dos usuários ou terceiros.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

## ESTADO DE MINAS GERAIS

### **7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

- a) Comunicar à contratada todas as irregularidades observadas durante a vigência contratual.
- b) Disponibilizar local adequado para o recebimento do objeto.
- c) Exercer a fiscalização e acompanhamento do objeto entregue por servidores designados fiscais e gestores do contrato, bem como, avaliar os requisitos do objeto por meio de comissão designada por portaria.
- d) Prestar as informações e os esclarecimentos que forem solicitados pela contratada.
- e) Aplicar à contratada as sanções/penalidades, caso necessário.
- f) Realizar os pagamentos à contratada, nas condições estabelecidas neste termo de referência, edital e contrato.

### **8. Qualificação técnica:**

- a. Atestado de Capacidade Técnica emitido por órgão de direito público, juntamente com o contrato de prestação de serviços, para comprovar que a licitante presta ou prestou serviço semelhante de licenciamento de software web para gestão de saúde pública, com personalização da plataforma.
- b. A documentação relativa à habilitação técnica consistirá em:
- c. Certificado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado vinculada ao ministério da saúde, comprovando aptidão do licitante para desempenho de atividade compatível:
- d. Certificado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado vinculada ao ministério da saúde, comprovando aptidão do licitante para utilização de dados de forma segura, segundo a lei Geral de produção de dados;
- e. Certificado de especialização em lei geral de proteção de dado LGPD do responsável pela gestão do sistema, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC e comprovante de sua vinculação com a empresa;
- f. Certificado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado vinculado ao ministério da saúde, comprovando aptidão do licitante em serviços na nuvem do governo e mecanismos de segurança da informação em nuvem;
- g. Certificado de especialização em gestão de saúde do responsável pela consultoria e assessoria, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC e comprovante de sua vinculação com a empresa;
- h. Diploma de curso superior do responsável pela instalação dos sistemas, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, em engenharia da computação, ciências da computação, sistemas de informação ou área correlata da tecnologia da informação;
- i. Certificado de especialização em segurança da informação do responsável pela política de segurança da informação, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC e comprovante de sua vinculação com a empresa;
- j. Diploma do curso de Mestrado em Enfermagem, emitido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, do responsável pela consultoria e assessoria;
- k. Comprovação de experiência na atenção básica do responsável pela análise dos relatórios.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

## ESTADO DE MINAS GERAIS

### 9. **Classificação dos bens/serviços comuns:**

Os bens/serviços a serem adquiridos enquadram-se na definição de materiais/serviços caracterizados como comuns, tendo em vista que possuem características tecnicamente padronizadas, de aferição simples, cujos padrões de desempenho e qualidade são objetivamente definidos por meio de especificações usuais do mercado.

### 10. **Estimativa de preços e preços referenciais:**

O orçamento estimado da contratação será divulgado após o julgamento das propostas de preços, visando estimular a competitividade e viabilizar a negociação de maneira mais natural, em consonância com o interesse público.

Nesse sentido já se manifestou o TCU: *“no caso, a administração não divulgou a planilha e contratou com preços inferiores em 50% a esta”*. (fonte: TCU processo nº 500.117/96-9 decisão nº 097/1997- plenário)” (grifo nosso).

11. **Prazo e local de entrega:** os serviços solicitados deverão ser entregues nos respectivos setores requisitantes. Após recebimento da ordem de fornecimento, o licitante terá o prazo de 05 (cinco) dias para efetivar o serviço.

12. **Prazo de pagamento:** até 30 (trinta) após a entrega da mercadoria, mediante a apresentação da nota fiscal devidamente aprovada pelo setor requisitante, acompanhada de comprovantes de regularidade perante o INSS e FGTS.

### 13. **Dotação orçamentária:**

Ficha	00677	
Órgão:	02	Prefeitura Municipal
Unidade:	02.07	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
Sub-Unidade:	02.07.20	FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE
Funcional Programática:	10.301.0433.2574	MANUTENÇÃO ATIVIDADES ATENÇÃO BÁSICA
Elemento da Despesa:	3.3.90.40.00	Serv. de TI e Comunicação - PJ
Fonte de Recurso:	1.600.000.0000	Transf. Fundo/Fundo Recur. SUS Gov.Fed. - Bl.
Man.ASPS		

**Gestor do contrato:** Danilo Lopes Santana

**Fiscal do contrato:** Lucas Vitor Gonçalves

**Órgão requisitante:** Secretaria municipal de saúde

---

**Danilo Lopes Santana**  
**Secretário municipal de saúde**



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

## ESTADO DE MINAS GERAIS