



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto, **contratação de empresa para prestação de serviços de locação de software especializado que possibilite o controle e gerenciamento das filas de atendimento das Unidades de Saúde do município de Pau dos Ferros/RN, incluindo as licenças de uso do software, os serviços de treinamento, implantação, manutenção e suporte técnico**, conforme especificações e quantitativos constantes na solicitação de despesa em anexo.

1.1. Da especificação do objeto:

LOTE 01	DESCRIÇÃO	UND. MEDIDA	QTD.
ITEM 01	IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO DO SISTEMA DE CONTROLE E GERENCIAMENTO DAS FILAS DO SISTEMA DE SAÚDE MUNICIPAL.	MÊS	01
ITEM 02	LOCAÇÃO DO SISTEMA E SUPORTE DO SISTEMA DE CONTROLE E GERENCIAMENTO DAS FILAS DO SISTEMA DE SAÚDE MUNICIPAL.	MÊS	12

2. DA JUSTIFICATIVA

A Secretaria Municipal de Saúde é responsável pela realização do planejamento operacional e execução da política de saúde do Município, incluindo atividades como implantar e desenvolver ações de promoção, proteção e recuperação da saúde da população com a realização de atividades assistenciais e preventivas, além serviços médicos e ambulatoriais de emergência.

Neste contexto, é necessária a busca por maior eficácia na gestão das ações, tornando eficiente sua gestão e conseqüentemente beneficiando toda a população. A utilização de instrumentos modernos de gestão, torna-se fundamental para a obtenção dos resultados esperados.

O serviço ora em comento, será de grande importância para as unidades de saúde do município, o qual proporcionará a essas o melhor controle e gerenciamento das filas de atendimento referentes a consultas, exames e autorizações. Assim como, aperfeiçoar



o arquivamento das informações, possibilitando a emissão de relatórios em tempo hábil.

Aos usuários dos serviços de saúde, serão disponibilizadas a marcação das fichas sem que haja necessidade de deslocamento até as Unidades, evitando que esses precisem sair com antecedência de suas residências, causando aglomerações, além de evitar o incômodo da permanência nos locais em horários indevidos.

O sistema possibilitará a visualização da quantidade de fichas disponíveis e avisará por notificação o início dos atendimentos, o cidadão terá ainda, acesso a grade de profissionais, ao andamento da fila virtual e sua posição na mesma, ofertando dessa forma, maior comodidade a população do município.

Salienta-se que, tal serviço, é de grande valia, tendo em vista que proporcionará um atendimento de qualidade a população de modo geral, cumprindo a finalidade do princípio administrativo da eficiência do serviço público.

3. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

3.1. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS – O SISTEMA DEVERÁ OFERECER AS SEGUINTESS FUNCIONALIDADES AS UNIDADES DE SAÚDE:

- a) Cadastro de todas as Unidades de Saúde, e que cada Unidade possua o seu próprio acesso, para que não haja conflito de informações;
- b) Cadastro dos especialistas e responsáveis das UBS e dos órgãos municipais responsáveis por autorizar exames e consultas que as UBS não oferecem;
- c) O Cadastro do especialista será de forma única, e esse cadastro poderá ser vinculado em mais de uma Unidade de Saúde, caso necessário;
- d) Cadastro das consultas, exames e/ou autorizações dessas Unidades, como também da fila virtual de atendimento, possibilitando que o cidadão possa ser inserido nessas filas;
- e) Garantir que a Unidade de saúde tenha o controle e gestão da fila virtual, possibilitando às Unidades a visualização de todos os cidadãos que estão inserido na fila;



- f) Em casos de desistência da ficha virtual por parte do cidadão, as Unidades deverão ter acesso a essa informação;
- g) O sistema deverá possibilitar à Unidade inserir nele os casos de não comparecimento do cidadão;
- h) As filas virtuais deverão ser tratadas como normal e preferencial;
- i) As fichas virtuais de atendimento obedecerão a ordem cronológica de marcação dos cidadãos;
- j) Garantir que a própria Unidade possa agendar os cidadãos para consultas, exames e/ou autorizações futuras e que essas informações fiquem disponibilizadas ao cidadão que estiver nesse agendamento;
- k) Garantir que as Unidades possam ter as informações necessárias dos cidadãos, possibilitando uma agilidade no preenchimento do sistema e-sus;
- l) Geração de relatórios para controle interno da UBS e do município.

3.2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS – O SISTEMA DEVERÁ OFERECER AS SEGUINTESS FUNCIONALIDADES AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE SAÚDE:

- a) Sistema web ou mobile para que o cidadão possa ter acesso às funcionalidades;
- b) O cidadão realizar o seu cadastro no sistema inserindo as informações pessoais que as Unidades de Saúde necessitam;
- c) O cidadão pesquisar dentro do sistema pela Unidade ou especialista que assim desejar;
- d) Garantir que o cidadão possa marcar a sua ficha virtual de atendimento (normal ou preferencial) através de um sistema web ou mobile na consulta, autorização e/ou exame da rede municipal de saúde;
- e) O cidadão terá a opção de desmarcar a sua ficha de atendimento em caso de desistência, e o sistema deverá reabrir essa vaga na fila de atendimento sem causar nenhum transtorno;
- f) Garantir que o cidadão possa receber notificações importantes como:



- O andamento da fila virtual de atendimento e sua posição na mesma;
- Aviso nos casos em que aconteçam alterações nas consultas, autorizações e/ou exame na fila virtual que esteja participando;
- Aviso que o cidadão foi inserido em um agendamento por alguma Unidade de Saúde;
- Em caso de participação do cidadão em um agendamento, avisar quando as filas virtuais forem abertas para que o mesmo possa marcar a sua ficha virtual;
- g) Disponibilizar ao Cidadão o acompanhamento de qualquer agendamento em que ele seja inserido pela Unidade de Saúde;
- h) Garantir que os usuários possam ver todas as Unidades de atendimento do seu especialista preferido;
- l) Garantir que o cidadão possa tenha acesso às informações das Unidades, como: endereço, telefone e e-mail.

4. DO REGISTRO DO SOFTWARE

4.1. O Software deverá estar registrado no Instituto Nacional da Propriedade Industrial – INPI.

5. PLANO DE IMPLANTAÇÃO

5.1. Os prazos do Plano de Implantação devem ser seguidos fielmente pela empresa contratada. A Contratante deverá ser consultada e a Contratada deverá entregar um planejamento, feito em conjunto com a Contratante, para execução da implantação.

5.2. A implantação dos sistemas deverá ser feita de uma só vez, como também os valores cobrados para esse fim, deverão ser pagos em parcela única. A prestação desse serviço específico será solicitada uma única vez pela contratante, no momento da assinatura do contrato, observando as descrições do item 3.

5.3. Após a execução completa da implantação dos sistemas a contratada poderá emitir Fatura/Nota Fiscal referente a esse tipo de serviço para que o pagamento seja realizado, no prazo estabelecido no contrato.



5.4. Conforme previsto no art. 57, inciso IV, da Lei 8.666/1993, dispõe que o contrato poderá ser aditado pelo período de até 48 (quarenta e oito) meses. Contudo, a empresa contratada e prestadora dos serviços não poderá cobrar novamente os valores já pagos pela implantação dos sistemas, visto que já foram efetuados no momento da execução inicial do contrato.

5.5. ETAPAS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

a) 1ª ETAPA – CUSTOMIZAÇÃO DOS SISTEMAS

Serviços - Adaptação dos sistemas, se necessário, a demandas específicas.

Prazo: até 15 (quinze) dias a contar da assinatura do contrato.

b) 2ª ETAPA – IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS

Serviços - Efetivação dos sistemas em produção com suporte necessário ao pleno funcionamento dos mesmos nos equipamentos da instituição, bem como, a disponibilização dos sistemas para utilização nos computadores da Instituição.

Prazo: até 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.

c) 3ª ETAPA – TREINAMENTO

Serviços - Capacitação dos servidores envolvido com as áreas inerentes àquelas contempladas pelos sistemas.

Prazo: até 10 (dez) dias a contar da efetiva implantação do sistema.

6. DA VALIDAÇÃO DA SOLUÇÃO:

6.1. Após o término da etapa de lances a contratada deverá apresentar os sistemas propostos em até 05 (cinco) dias para equipe técnica da contratante validar as especificações e aderência dos requisitos.

6.2. Após a apresentação dos sistemas, a equipe técnica da contratante emitirá uma certidão positiva ou negativa do atendimento dos requisitos em até 72 (setenta e duas) horas. Este ciclo se repetirá até que uma empresa atenda satisfatoriamente os requisitos deste documento.

7. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS



7.1. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

8. FORMA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. O prazo para o início da prestação dos serviços será a partir do recebimento da Ordem de Serviços/Nota de Empenho.

8.2. Os serviços serão prestados nas dependências das Unidades de Saúde e outros departamentos da administração municipal, que se façam necessários.

8.3. A CONTRATADA será civil e criminalmente responsável por todo e qualquer acidente ou danos causados aos funcionários ou a terceiros, na realização dos serviços contratados, inclusive pagamento de indenizações devidas;

8.4. Os serviços serão prestados e tidos como concluído provisoriamente pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

8.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

9.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

9.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;



9.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

9.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, no que couber.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

10.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

10.3. Não transferir a outrem o objeto deste termo de referência;

10.4. Manter o empregado nos horários predeterminados pela Administração, quando couber;

10.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

10.6. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

10.7. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;



10.8. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

10.9. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

10.10. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;

10.11. Atender as solicitações da Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;

10.12. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

10.13. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

10.14. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

10.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

10.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

10.17. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

11. DA SUBCONTRATAÇÃO



11.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

12. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

12.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma da Lei nº 8.666, de 1993.

12.2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

12.3. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará.

12.4. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

12.5. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

12.6. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.7. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto na Lei nº 8.666, de 1993.

12.8. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer



irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

13. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. A CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas na Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, a serem aplicadas pela autoridade competente, conforme a gravidade do caso, assegurado o direito à ampla defesa, sem prejuízo do ressarcimento dos danos ou prejuízos porventura causados à Administração e das cabíveis cominações penais.

14. DO PAGAMENTO

14.1. O pagamento será efetuado pela Prefeitura Municipal de Pau dos Ferros/RN em até 30 dias úteis contados da apresentação da Nota Fiscal, fatura ou documento equivalente, acompanhado de regularidade fiscais;

14.2. O pagamento será creditado em conta bancária, por meio de transferência eletrônica de valores em favor da empresa CONTRATADA, conforme indicado na Nota Fiscal, devendo, para isso, ficar explícito o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito.

14.3. Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta será devolvida à CONTRATADA, e o pagamento ficará pendente até que ela providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para a PMPF.

15. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

15.1. A vigência da do contrato será de 12 (doze) meses contados a partir de sua publicação.



16. DA ESTIMATIVA DE CUSTOS

16.1. O valor estipulado será mensurado na pesquisa de preço.

17. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

17.1. Informamos que os recursos destinados às despesas decorrentes da compra dos produtos e do serviços pretendidos pelo Poder Público Municipal se encontram alocados no Orçamento Geral do Município e correrão à conta de receitas provenientes do Tesouro Municipal.

18. DO FORO COMPETENTE

18.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Pau dos Ferros/RN, para dirimir quaisquer litígios oriundos da licitação e do contrato dela decorrente, com expressa renúncia a outro qualquer, por mais privilegiado que seja.

19. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

19.1. A Empresa deverá arcar com todos os custos e despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da prestação de serviço, sem qualquer ônus à PMPF.

Pau dos Ferros/RN, 01 de fevereiro de 2022.

ERICO DANTAS DE SOUZA
Gerente de Compras