



## TERMO DE REFERÊNCIA – S3 GESTÃO EM SAÚDE

*Implantação, disponibilização, licenciamento, manutenção, evolução tecnológica, suporte técnico e capacitação de usuários de um Sistema de Gestão Hospitalar (SGH).*

### **1. OBJETO:**

- 1.1.** O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para implantação, disponibilização, licenciamento, manutenção, evolução tecnológica, suporte técnico e capacitação de usuários de um Sistema de Gestão Hospitalar (SGH), abrangendo módulos assistenciais, administrativos, financeiros e operacionais, conforme diretrizes estabelecidas pela Contratante, a serem prestados pela **CONTRATADA** no Hospital Municipal de Araucária (HMA), em que figurará como parte **CONTRATANTE** a **ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO À MATERNIDADE E INFÂNCIA UBAÍRA – S3 GESTÃO EM SAÚDE**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 14.284.483/0001-08, com sede à Rua Antônio Teixeira Della Cella, s/n, Centro, Ubaíra/BA, CEP 45.310-000, tudo em observância aos princípios que norteiam a Administração Pública.
- 1.2.** O sistema deverá operar em ambiente web, com arquitetura moderna, escalável, segura, interoperável e aderente às legislações vigentes,



incluindo LGPD, normas sanitárias, padrões de interoperabilidade em saúde e requisitos de segurança da informação.

**1.3.** Os serviços, objeto deste contrato, compreenderão, de forma não exaustiva:

- a)** disponibilização do sistema em ambiente seguro (nuvem ou local), incluindo infraestrutura de hospedagem quando aplicável;
- b)** licenças de uso durante toda a vigência contratual;
- c)** migração de dados e integração com sistemas legados;
- d)** implantação completa dos módulos;
- e)** customizações solicitadas pela Contratante;
- f)** suporte técnico corretivo e evolutivo;
- g)** manutenção preventiva e atualizações;
- h)** capacitação inicial e continuada dos usuários;
- i)** treinamento inicial e continuado;
- j)** atendimento a SLAs definidos neste Termo.

**1.4.** O objeto poderá abranger, quando aplicável, alocação de profissionais habilitados, treinamento operacional e suporte técnico, tudo mediante requisições da Contratante e nas condições estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

**1.5.** O presente Termo de Referência leva em consideração o levantamento de estudos técnicos preliminares, mercadológicos e metodológicos, além da melhor definição e detalhamento dos serviços que serão executados,



compreendendo os aspectos orçamentários e legais, prazo de vigência, obrigações das partes, detalhamentos operacionais, penalidades, hipóteses de rescisão, tudo para melhor definição das diretrizes aplicadas ao objeto do contrato e às responsabilidades das partes contratantes.

## **2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:**

- 2.1.** A presente contratação revela-se necessária para assegurar a continuidade, regularidade e qualidade dos serviços prestados pela Contratante, garantindo a eficiência do atendimento aos usuários e prevenindo falhas na execução das atividades.
- 2.2.** Trata-se de medida indispensável para preservar a integridade do fluxo assistencial e/ou administrativo, promovendo condições adequadas de funcionamento, suporte operacional e/ou trabalho dos profissionais envolvidos, quando aplicável.
- 2.3.** O monitoramento ativo é essencial para garantir:
- a)** continuidade e integridade dos registros clínicos e administrativos;
  - b)** cumprimento da legislação sanitária e informatização em saúde;
  - c)** melhorias no atendimento assistencial;
  - d)** gestão em tempo real das atividades da unidade;
  - e)** interoperabilidade com sistemas do Ministério da Saúde;
  - f)** rastreabilidade dos atos, maior segurança dos dados e eficácia operacional;
  - g)** atendimento a órgãos de controle e auditoria;
  - h)** integração com bases de dados nacionais (CNES, e-SUS, SISAB, RNDS, CATMAT, TISS/ANS).



**2.4.** A ausência deste serviço constitui risco operacional elevado, podendo causar prejuízos assistenciais, perda de disponibilidade, incidentes de segurança e descumprimento de obrigações assumidas no Contrato de Gestão nº 23/2026, tais como:

- a)** falhas assistenciais;
- b)** interrupção de fluxos críticos;
- c)** perda ou inconsistência de informações;
- d)** descumprimento de obrigações contratuais e legais;
- e)** impactos sanitários, operacionais e patrimoniais.

**2.5.** A iniciativa visa atender a uma demanda institucional previamente identificada, relacionada à implantação e manutenção de sistema de gestão hospitalar, cuja ausência comprometeria diretamente a continuidade das ações sob responsabilidade da Contratante.

**2.6.** Ademais, busca assegurar o estrito cumprimento das obrigações contratuais, regulatórias e legais assumidas junto ao ente público pactuante e aos órgãos de controle, garantindo a plena execução das atividades contratualizadas e a manutenção da regularidade institucional.

**2.7.** Compõem princípios da presente contratação a legalidade, a impessoalidade, a moralidade, a publicidade, a eficiência, o interesse público, a probidade administrativa, o planejamento, a transparência, a eficácia, a segregação das funções, a motivação, a segurança jurídica, a



razoabilidade, a proporcionalidade, a celeridade, a economicidade e o desenvolvimento nacional sustentável.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO TÉCNICA E LEGAL:**

**3.1.** A contratação é respaldada por:

- a) Lei nº 8.080/1990** – artigos sobre organização e gestão de ações e serviços de saúde;
- b) Portarias do Ministério da Saúde** relativas à informatização (e-SUS, SISAB, RNDS);
- c) Normas da ANVISA e ABNT** aplicáveis à segurança, rastreabilidade, tecnologias de informação e documentação técnica;
- d) Boas práticas de TI e governança** (COBIT, ITIL, ISO/IEC 27001, ISO 27799);
- e) Normas de segurança da informação e gerenciamento de riscos;**
- f) Regulamentações de armazenamento, controle de acesso e logs;**
- g) Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018);**
- h) Diretrizes internas da Contratante.**

### **4. ENDEREÇO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

**4.1.** Os serviços solicitados neste contrato deverão ser executados nos endereços abaixo:

- Rua Rozália Wzorek, 77, Sabiá – Araucária/PR, integrante da rede assistencial do Distrito Sanitário Araucária.

### **5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO:**



**5.1.A CONTRATADA** deverá prestar os serviços em observância às seguintes especificações técnicas:

**a) Módulos assistenciais obrigatórios:**

- a) Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) completo e assinado digitalmente;
- b) Acolhimento e Classificação de Risco (Manchester ou institucional);
- c) Prescrição Eletrônica e farmácia clínica;
- d) Evolução médica e de enfermagem;
- e) Controle de exames laboratoriais e de imagem;
- f) Faturamento SUS (AIH/APAC);
- g) Regulação/fluxo de atendimento;
- h) Controle de insumos assistenciais;
- i) Gestão de protocolos assistenciais.

**b) Módulos administrativos e operacionais:**

- Gestão de materiais e almoxarifado;
- Controle de estoque e inventário;
- Compras e suprimentos;
- Relatórios gerenciais;
- Módulo de indicadores e dashboards (painel BI);
- Gestão de equipes e escalas (se aplicável);
- Gestão financeira, orçamentária e de custos.

**c) Requisitos de interoperabilidade:**

- **Padrão HL7/FHIR;**
- Integração com **e-SUS, SISAB, CNES, CADSUS;**
- Integrações com **RNDS – Rede Nacional de Dados em Saúde;**
- Adequação ao Padrão TISS para intercâmbio;



- APIs abertas para integrações futuras

**d) Requisitos de Segurança da Informação e LGPD:**

- Perfis de acesso por função;
- Trilhas de auditoria completas;
- Autenticação forte (2FA quando aplicável);
- Criptografia em trânsito e repouso;
- Backup diário;
- Plano de Recuperação de Desastres (DRP);
- Gestão de consentimento e tratamento de dados pessoais sensíveis.

**e) Requisitos de Implantação:**

- levantamento técnico;
- parametrização inicial;
- carga e **migração de dados**;
- integração com sistemas legados;
- validação e homologação;
- testes de operação;
- cronograma detalhado;
- ambiente de homologação e produção;
- aceites formais pela Contratante.

**f) Requisitos de Migração e Integridade de Dados:**

- Importação de cadastros, históricos e bases existentes;
- Validação e consistência dos dados;
- Relatórios comparativos pré e pós-migração;
- Não perda de registros essenciais;
- Disponibilização de logs de migração.



**g) Requisitos de Suporte Técnico:**

- Suporte 24×7 para módulos assistenciais;
- Atendimento remoto e presencial (quando necessário);
- Abertura de chamados por portal, telefone, e-mail;
- Suporte a incidentes, problemas, dúvidas e solicitações evolutivas;
- Monitoramento contínuo dos serviços.

**h) Requisitos de Treinamento:**

- Treinamento inicial para todos os usuários;
- Treinamento continuado a cada atualização relevante;
- Material didático digital;
- Certificação básica dos usuários-chave.

**i) Requisitos de Relatórios e Evidências:**

- emitir relatório de execução mensal;
- fornecer logs, prints e registros de auditoria;
- disponibilizar relatórios assistenciais, financeiros e gerenciais
- atender às solicitações da fiscalização.

**5.2.** Os serviços solicitados neste contrato deverão ser executados, no mínimo, de acordo com o todas as especificações técnicas abordadas neste anexo, bem como no contrato principal, podendo haver outros aqui não citados, mas que sejam essenciais a uma perfeita execução dos serviços, devendo o fornecedor executá-los independentemente de estarem ou não explicitamente relacionados nos instrumentos contratuais especificados.

**5.3.** Os quantitativos e as especificações de mão de obra deverão ser realizados pela contratada, observando-se os seguintes parâmetros:



- a)** Relação quantitativa e descritiva dos serviços, unidade de medida, quantidade prevista/executada, periodicidade, observações técnicas pertinentes;
- b)** Relatório descritivo dos serviços relativos à implantação e parametrização, indicando a unidade de medida, quantidade prevista/executada, periodicidade, prazo e observações técnicas pertinentes;
- c)** Relatório descritivo dos serviços relativos à migração e integração de dados, indicando a unidade de medida, quantidade prevista/executada, periodicidade, prazo e observações técnicas pertinentes;
- d)** Relatório de suporte técnico e atendimento por cada serviço fornecido, unidade de medida do suporte, quantidade estimada, quantidade de chamados abertos, data/hora, tempo de atendimento, tempo de solução, observações técnicas pertinentes;
- e)** Relatório descritivo dos serviços relativos à atualização e evolução tecnológica, indicando a unidade de medida, quantidade prevista/executada, periodicidade, prazo e observações técnicas pertinentes;
- f)** Relatório descritivo dos serviços relativos à segurança da informação e LGPD, indicando a unidade de medida, quantidade prevista/executada, periodicidade, prazo e observações técnicas pertinentes;
- g)** Relatório descritivo de treinamento e capacitação, unidade de medida, quantidade estimada, ferramentas disponibilizadas, tipos de treinamento e capacitações técnicas aplicadas, quantidade de usuários e acessibilidade;

**5.4.** A execução compreenderá a prestação de um conjunto integrado de serviços técnicos altamente especializados e contínuos, que visam assegurar



a operacionalidade, segurança, confiabilidade e conformidade de equipamentos médicos críticos e da infraestrutura física de uma organização.

**5.5.** É uma contratação que atende a uma necessidade estratégica e operacional fundamental, impactando diretamente na qualidade do atendimento, na segurança dos usuários e na sustentabilidade das atividades da contratante, devendo atender integralmente aos padrões de qualidade exigidos e às condições estabelecidas neste Termo de Referência.

## **6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

**6.1.** A **CONTRATADA** deverá:

- a)** Garantir que a execução do objeto seja realizada em conformidade com as exigências contratuais, observando integralmente as normas legais, regulamentares e institucionais aplicáveis à natureza da contratação de **prestação de serviços de desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistema de gestão hospitalar**;
- b)** Disponibilizar, quando aplicável, **profissionais devidamente habilitados, materiais e recursos tecnológicos em conformidade com as especificações técnicas**, assegurando a qualidade da execução e promovendo substituição imediata em caso de afastamento, falha ou inadequação;
- c)** Manter atualizada e disponível, sempre que solicitada, a documentação de natureza **fiscal, trabalhista, previdenciária, regulatória e técnica**, comprovando a regularidade de sua atuação perante os órgãos de controle e a Contratante;



- d) Assumir integral responsabilidade pela execução do objeto, respondendo civil, administrativa, trabalhista e criminalmente por eventuais danos, falhas ou irregularidades, sem prejuízo da aplicação de sanções contratuais;
- e) Cumprir rigorosamente a legislação **trabalhista, previdenciária, fiscal, sanitária e regulatória**, bem como todas as normas aplicáveis de segurança no trabalho, biossegurança e proteção ambiental, quando cabível;
- f) Assegurar o **sigilo e a confidencialidade** de todas as informações acessadas em razão da execução do contrato, em especial aquelas de caráter pessoal, sensível ou estratégico, observando a **Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018)**;
- g) Comunicar de forma imediata à Contratante qualquer ocorrência ou intercorrência que possa comprometer a regularidade da execução, propondo, quando necessário, medidas corretivas ou soluções alternativas;
- h) Garantir a **rastreabilidade e a comprovação da execução do objeto**, mediante a apresentação de relatórios periódicos, laudos técnicos de conformidade, além de indicadores de desempenho e qualidade, de acordo com as exigências definidas pela Contratante;
- i) Zelar pela qualidade, segurança e continuidade da execução, adotando procedimentos de prevenção de riscos e apresentando soluções tempestivas em caso de falhas ou interrupções.

## 7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

### 7.1. A CONTRATANTE deverá:

- a) **Acompanhar e fiscalizar** a execução do objeto, verificando a conformidade dos serviços ou fornecimentos, podendo solicitar, sempre que necessário, a



apresentação de **relatórios técnicos / comprovantes de entrega / laudos / registros de frequência**;

- b) Proporcionar acesso** às dependências físicas, informações, documentos e demais condições necessárias para a execução adequada do objeto, garantindo a interação da Contratada com as áreas técnicas envolvidas;
- c) Efetuar os pagamentos devidos** nos prazos e condições estabelecidos em contrato, desde que comprovada a regular execução dos serviços ou a entrega dos bens e insumos, em conformidade com as notas fiscais e demais documentos comprobatórios apresentados;
- d) Comunicar formalmente à CONTRATADA** quaisquer falhas, irregularidades ou não conformidades verificadas na execução, assegurando prazo para as devidas correções, sem prejuízo da aplicação de penalidades quando cabível;
- e) Não se responsabilizar**, em nenhuma hipótese, por encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais ou quaisquer outros de responsabilidade exclusiva da Contratada, em observância ao princípio da autonomia entre as partes;
- f) Disponibilizar, quando aplicável**, suporte documental e institucional necessário à execução do objeto, como autorizações administrativas, protocolos de acesso a sistemas, orientações normativas e demais meios indispensáveis;
- g) Exercer o direito de recusa** quanto a serviços, profissionais, materiais ou equipamentos que não estejam em conformidade com o objeto contratual, comunicando formalmente a necessidade de substituição ou ajuste.



## 8. EVIDÊNCIA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E INDICADORES DE DESEMPENHO:

8.1. Mensalmente, após faturamento da nota fiscal, a **CONTRATADA** deverá apresentar, conjuntamente, os seguintes documentos:

- a) Relatório de evidências das atividades e manutenções realizadas e nota de faturamento/memória de cálculo cancelados pela **CONTRATANTE**;
- b) Certidões que comprovem regularidade fiscal do Contratado em âmbito Federal, Estadual e Municipal, Justiça do Trabalho, bem como das certidões que comprovem regularidade de contribuições relativas à FGTS e INSS;
- c) O Contratado compromete-se, no ato da emissão da Nota Fiscal, a efetuar a devida retenção de impostos, taxas e contribuições sociais, tais como ISS, PIS, COFINS, CSLL e IRPJ, ou dispensa de retenção quando regime de tributação diferenciado, bem como empresas optantes pelo simples nacional, "tributação unificada", ou sociedade uniprofissional devidamente regulamentada, bem como qualquer outro previsto em legislação tributária pátria, sob pena de imediata suspensão do pagamento da fatura.

8.2. A **CONTRATADA** deverá observar os seguintes indicadores de desempenho:

### a) Disponibilidade e Desempenho do Sistema:

- Disponibilidade geral do Sistema:  $\geq 99,0\%$  mensal;
- Tempo de recuperação após falha (MTTR):  $\leq 1$  hora para falhas críticas;
- Tempo médio entre falhas (MTBF):  $\geq 30$  dias para falhas críticas;
- Desempenho dos módulos assistenciais (PEP, prescrição, acolhimento): 100% operantes durante horário assistencial.

### b) Suporte Técnico e Atendimento de Chamados:



- Atendimento inicial a chamado crítico:  $\leq 1$  hora;
- Solução de chamados críticos:  $\leq 8$  horas;
- Atendimento de chamados de média prioridade:  $\leq 24$  horas;
- Solução de chamados de baixa prioridade:  $\leq 72$  horas;
- Percentual de chamados reabertos:  $\leq 3\%$  ao mês;
- Satisfação do usuário (NPS interno):  $\geq 80\%$ .

**c) Segurança da Informação e LGPD:**

- Registro completo de logs obrigatórios: 100% dos eventos;
- Execução de backups: 100% dos dias;
- Recuperação bem sucedida em teste semestral de backup: 100%;
- Incidentes de segurança atribuíveis à contratada: 0 ocorrências;
- Tempo para revogação/criação de acessos:  $\leq 4$  horas.

**d) Integridade, Interoperabilidade e Migração de Dados:**

- Sucesso de migração sem perda de dados:  $\geq 99\%$  dos registros;
- Sucesso nas integrações (e-SUS, SISAB, CNES, RNDS, TISS):  $\geq 98\%$  das transmissões;
- Divergências em envio de dados oficiais:  $\leq 2\%$  ao mês;
- Tempo para correção de falhas de integração:  $\leq 24$  horas.

**e) Implantação, Atualizações e Evolução Tecnológica:**

- Entrega de módulos conforme cronograma: 100% dentro dos prazos;
- Atualizações obrigatórias do Sistema:  $\geq 1$  por trimestre;
- Implementação de melhorias solicitadas:  $\leq 60$  dias;
- Treinamento de novos usuários:  $\leq 10$  dias após solicitação.

**f) Evidências, Relatórios e Governança:**

- Entrega de relatório mensal: Até o 5º dia útil;



- Relatórios completos sem pendências: 100%;
- Evidências técnicas (logs, prints, laudos) entregues com as medições: 100%;
- Registro de falhas recorrentes:  $\leq 1$  por módulo/mês.

## 9 PAGAMENTO E GLOSA:

9.1. Pelo serviço, a **CONTRATANTE** obrigará-se a pagar à **CONTRATADA** o valor negociado em Contrato de Prestação de Serviços mediante apresentação de relatório de medição e aceite pelo fiscal do contrato.

9.2. Os pagamentos à **CONTRATADA** serão devidos a partir do mês subsequente à sua execução, a nota fiscal deverá ser enviada até o 10 dia útil de cada mês e a liquidação dos valores deverá ocorrer até o dia 20 (vinte) de cada mês, estando, os pagamentos, condicionados à aprovação do relatório de serviços, à apresentação da nota fiscal, do comprovante de inscrição cadastral, das certidões de regularidade fiscal (federal, estadual, municipal, FGTS e trabalhista); apresentação de relatório técnico; emissão de laudos e comprovantes; medição aprovada pelo fiscal;

9.3. O valor consignado na Nota Fiscal será apurado com base na efetiva execução dos serviços ora convencionados.

9.4. Os pagamentos serão efetuados exclusivamente mediante crédito eletrônico em conta bancária previamente indicada pela **CONTRATADA**.



**9.5.** Na hipótese de aplicação de glosa sobre o valor consignado na Nota Fiscal, o pagamento somente será realizado após a apuração do montante efetivamente devido pela execução dos serviços.

**9.6.** A **CONTRATANTE** poderá efetuar a retenção ou glosa do pagamento de qualquer documento de cobrança, no todo ou em parte, nos seguintes casos:

- a) não cumprimento de prazos de entrega;
- b) indisponibilidade da plataforma superior ao limite contratual;
- c) não conformidade de relatórios ou registros;
- d) não substituição de profissionais inadequados.

**9.7.** Glosas serão aplicadas também nos seguintes casos:

**a) Disponibilidade, Desempenho e Estabilidade do Sistema:**

- Disponibilidade mensal inferior a 99%: 0,5% a cada 0,1% abaixo do limite;
- Indisponibilidade contínua > 1 hora: 1% por evento;
- Indisponibilidade que afete módulos assistenciais críticos (PEP, Prescrição, Classificação de Risco): 5% por evento + abertura de incidente;
- Lentidão ou falhas que comprometam o atendimento: 0,5% por ocorrência.

**b) Suporte Técnico e Atendimento de Chamados (SLA):**

- Não atendimento de chamado crítico em  $\leq 1$  hora: 0,5% por ocorrência;
- Não solução de chamado crítico em  $\leq 8$  horas: 1% por ocorrência;
- Chamados de média prioridade ultrapassando 24 horas: 0,2% por ocorrência;
- Chamados reabertos por solução insatisfatória: 0,5% cada;

**c) Segurança da Informação e LGPD:**



- Acesso indevido a dados pessoais ou sensíveis: 5% por ocorrência;
- Vazamento de dados por falha da contratada: 10% + possibilidade de rescisão;
- Ausência de logs obrigatórios: 2% por evento;
- Falha de backup diário: 5% por não realização ou arquivo corrompido;
- Falha no DRP que impeça recuperação: 10% por evento.

**d) Migração, Integridade e Consistência dos Dados:**

- Erros de migração gerando perda de dados: 5% por evento;
- Inconsistência de dados migrados afetando atendimento: 3% por evento;
- Falhas de integridade detectadas após carga inicial: 1% por lote com erro;
- Divergências em registros enviados ao Ministério da Saúde: 2% por sistema afetado.

**e) Interoperabilidade com Sistemas Oficiais (RNDS, e-SUS, SISAB, CNES, TISS):**

- Falha na transmissão de dados oficiais por erro técnico: 2% por ocorrência;
- Ausência de integração ativa quando obrigatória: 3% por módulo/ Sistema;
- Falhas recorrentes de integração (>3 ocorrências/mês): 5%.

**f) Implantação, Entregas e Cronograma:**

- Atraso na implantação de módulos: 2% por semana;
- Atraso na disponibilização de ambiente de testes ou produção: 1% por dia;
- Não entrega das customizações solicitadas: 1% por dia após prazo;
- Falha na capacitação dos usuários: 3% se não concluída no prazo.

**g) Relatórios Técnicos, Evidências e Governança:**

- Não entrega de relatório mensal de serviços: 2% por semana de atraso;
- Não entrega de relatório semanal previsto: 0,5% por semana;
- Relatórios incompletos: 0,5% por item ausente;



- Perda ou ausência de logs de auditoria: 2% por evento (5% em reincidência).

#### **h) Equipe Técnica e Execução Operacional:**

- Profissional recusado e não substituído: 0,5% por dia;
- Equipe insuficiente para demanda: 1% por dia até regularização;
- Rotinas essenciais não executadas (backup, auditoria, monitoramento): 0,2% por rotina não cumprida;
- Ausência de responsável técnico quando obrigatório: 5% por mês.

#### **i) Reincidência e Infrações Críticas:**

- Reincidência por 2 meses consecutivos no mesmo item: Glosa adicional de 2%;
- Reincidência por 3 meses consecutivos em item crítico: 5% + abertura de processo para penalidade;
- Falha grave que cause dano assistencial direto (ex.: PEP indisponível em emergência): Até 10% conforme impacto.

### **10. VIGÊNCIA E RESCISÃO:**

**10.1.** O contrato terá vigência de 45 (quarenta e cinco) dias, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante formalização de termo aditivo, desde que haja concordância entre as partes.

**10.2.** A vigência do contrato não poderá exceder, em qualquer hipótese, a efetiva execução das obrigações consignadas no Contrato de Prestação de Serviços nº 23/2026, firmado entre a **CONTRATANTE** e o Município de Araucária, ou o período de execução dos serviços sob a rubrica indenizatória.



**10.3.** A não renovação/prorrogação ou a rescisão, independente do motivo, do Contrato de nº 23/2026 firmado entre o **CONTRATANTE** e o Município de Araucária, ensejará a rescisão do presente contrato, sem a necessidade de prévia notificação à **CONTRATADA** ou de pagamento de multa.

**10.4.** A prorrogação do contrato dependerá de:

- a) Vantajosidade econômica;
- b) Manutenção da qualidade dos serviços.

**10.5.** Constituirão motivos de rescisão unilateral pela **CONTRATANTE**:

- a) O não cumprimento das obrigações pela **CONTRATADA**, resguardado o exercício da ampla defesa e do contraditório;
- b) Em caso de reajuste, a falta de acordo quanto ao percentual a ser aplicado;
- c) O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos pela **CONTRATADA**;
- d) O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais por parte da **CONTRATADA**, bem como a lentidão do seu cumprimento, levando a **CONTRATANTE** a comprovar a impossibilidade da conclusão dos serviços e metas nos prazos estipulados;
- e) O atraso injustificado no início dos serviços;
- f) A paralisação dos serviços, devidamente comprovada e/ou comunicada, sem justa causa e sem prévia comunicação a **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias;
- g) A subcontratação total ou parcial do objeto do presente Contrato sem prévia anuência, por escrito, da **CONTRATANTE**; a associação da **CONTRATADA**



com outrem, bem como a cessão ou transferência, total ou parcial do objeto contratado, a fusão, cisão ou incorporação da **CONTRATADA**;

- h) O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços quanto ao cumprimento do contrato e das metas estabelecidas;
- i) O cometimento reiterado de falhas na sua execução, anotadas em registro próprio e informadas mediante notificação escrita à **CONTRATADA**, garantindo-se o contraditório, pela Coordenação da **CONTRATANTE**;
- j) A dissolução da empresa contratada;
- k) A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da **CONTRATADA** que se torne incompatíveis com a execução do objeto deste instrumento;
- l) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato.

## **11. CONFIDENCIALIDADE E COMPLIANCE:**

**11.1.** As partes comprometem-se a manter sigilo sobre informações técnicas e operacionais obtidas durante a execução dos serviços.

**11.2.** É vedada a prática de corrupção, fraude, colusão, coerção ou obstrução, sujeitando os envolvidos às sanções legais e contratuais.

**11.3.** A **CONTRATADA** deve afastar imediatamente qualquer profissional envolvido em práticas ilícitas.



#### **11.4.** Fica vedada:

- a)** prática de fraude, colusão, corrupção, obstrução ou conluio;
- b)** participação de profissional com conflito de interesses.

#### **12. REAJUSTE DE PREÇOS:**

**12.1.** Os preços poderão ser reajustados a cada 12 (dode) meses, conforme legislação vigente, utilizando o índice oficial:

- IPCA/IBGE (ou outro indicado no contrato).

#### **13. PENALIDADES:**

**13.1.** A contratada estará sujeita às penalidades decorrentes de quaisquer infrações contratuais que venha a incorrer, sem prejuízo de demais cominações legais, compreendendo, de forma não exaustiva:

- a)** Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a **CONTRATANTE**;
- b)** Multa moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado na execução do contrato, até o máximo de 15% (quinze por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, uma vez comunicados oficialmente;
- c)** Multa compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total dos serviços e pela recusa de cumprimento de quaisquer das obrigações pactuadas no contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções legalmente previstas;



- d) Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida.
- e) A multa poderá ser aplicada de forma cumulativa com glosa proporcional do valor dos serviços não executados; apontamento de não conformidade no relatório de desempenho mensal; eventual aplicação de outras penalidades previstas no contrato.

### 13.2. Penalidades Específicas do Serviço:

#### a) Disponibilidade e Desempenho do Sistema:

- Disponibilidade inferior a 99%: glosa de 0,5% do valor mensal a cada 0,1% abaixo do SLA;
- Indisponibilidade superior a 1 hora contínua: multa de 1% do valor mensal por evento crítico;
- Indisponibilidade que cause impacto assistencial direto (ex.: PEP indisponível): penalidade de 5% + abertura de incidente crítico.

#### b) Incidentes Críticos (PEP, Classificação de Risco, Prescrição):

- Falha no prontuário eletrônico que impeça atendimento: multa de 3% por ocorrência;
- Perda de registro clínico por falha do sistema: multa de 5% + obrigação de recuperação;
- Falhas na prescrição eletrônica: multa de 2% por ocorrência;
- Erro de integração que afete risco assistencial: multa de 3%.

#### c) Suporte Técnico e Atendimento de Chamados:

- Chamado crítico não atendido em até 1 hora: 0,5% por evento;



- Chamado crítico não solucionado em até 8 horas: 1% por evento;
- Chamado de média prioridade acima de 24 horas: 0,2% por evento;
- Chamados fechados sem solução real: 0,5% por inconsistência.

**d) Segurança da Informação (LGPD e Boas Práticas):**

- Acesso indevido a dados pessoais/sensíveis: 5% por ocorrência;
- Vazamento de dados ocasionado pela contratada: 10% + possível rescisão imediata;
- Ausência de logs obrigatórios: 2% por evento;
- Falha de backup (backup não realizado ou corrompido): multa de 5%;
- Falha no DRP que impeça recuperação: multa de 10% e revisão emergencial do plano.

**e) Migração e Integridade dos Dados:**

- Erro de migração que gere perda de dados: 5% por evento;
- Falha na integração com sistemas oficiais (e-SUS, CNES, SISAB, RNDS): 2% por sistema afetado;
- Dados divergentes enviados ao Ministério da Saúde por falha técnica: 3% por ocorrência.

**f) Relatórios, Logs, Auditorias e Evidências:**

- Relatório mensal não entregue: 2% por semana de atraso;
- Relatório semanal não entregue: 0,5% por semana;
- Relatórios incompletos: 0,5% por item faltante;
- Perda de logs obrigatórios: 2% por evento (5% em caso de reincidência).

**g) Equipe Técnica e Execução Operacional:**

- Profissional recusado e não substituído: multa diária de 0,5%;



- Equipe insuficiente para atendimento da demanda: 1% por dia até regularização;
- Execução inadequada de rotinas essenciais (backup, monitoramento, auditorias): 0,2% por rotina descumprida.

**h) Reincidência por três meses consecutivos em qualquer descumprimento crítico:**

- 5% do valor mensal + abertura de processo para aplicação de penalidade administrativa de suspensão.

**13.3.** O rito sancionatório observará contraditório e ampla defesa, com prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis, e prazo máximo de 15 (quinze) dias para manifestação da **CONTRATADA**.

**14. DISPOSIÇÕES FINAIS:**

**14.1.** Este Termo de Referência complementa o Contrato de Prestação de Serviços a ser firmado, integrando-o para todos os fins, atendendo ao mínimo imprescindível à satisfação do interesse coletivo, presente na generalidade dos produtos e modelos existentes no mercado, não consignando marca ou característica, especificação ou exigência exclusiva, excessiva, impertinente, irrelevante ou desnecessária que possa direcionar o certame ou limitar ou frustrar a competição ou a realização do objeto contratual.

**14.2.** Este Termo de Referência complementa o Contrato de Prestação de Serviços a ser firmado, integrando-o para todos os fins. As situações omissas serão resolvidas com base:



- a) No contrato principal;
- b) Na legislação civil e sanitária vigente;
- c) Nas normas técnicas da ABNT e ANVISA;
- d) Nos princípios da eficiência e continuidade do serviço público.

**14.3.** As partes contraentes responsabilizar-se-ão pelas obrigações que lhes são correspondentes, na forma do objeto e disposições do contrato, e por imposição legal, devendo cumpri-las e assumir o risco próprio do negócio, cada qual na medida das suas respectivas posições neste contrato.

**14.4.** A **CONTRATADA** responderá por qualquer dano ou prejuízo causado por atos próprios e/ou de seus prepostos à outra parte e/ou terceiros, por ação ou omissão, em decorrência da execução do objeto previsto no contratual.

**14.5.** A **CONTRATADA** responsabilizar-se-á pelas infrações que cometer quanto ao direito de uso de materiais e/ou processos de execução protegidos por marcas ou patentes, respondendo diretamente por quaisquer indenizações, taxas ou comissões que forem devidas, bem como por quaisquer reclamações resultantes de mau uso que deles fizer.

**14.6.** A **CONTRATADA** responsabilizar-se-á pelos danos causados à **CONTRATANTE** e/ou a terceiros por interrupção imotivada e/ou em desrespeito ao objeto do contrato, em todas as suas disposições aplicadas, e por força das responsabilidades que lhe incumbe por força do contrato.



**14.7.** As disposições aqui estabelecidas não excluem a aplicação de outras normas legais, regulamentares e administrativas que sejam pertinentes à execução do objeto, devendo a Contratada observar integralmente a legislação vigente, em especial as normas fiscais, sanitárias, de trânsito, de transporte de pacientes, e administrativas aplicáveis, conforme a natureza do objeto contratado.

**14.8.** A **CONTRATADA** deverá observar integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), garantindo que relatórios e evidências fotográficas não contenham dados pessoais identificáveis de pacientes ou colaboradores.



## PROPOSTA

O envio dos documentos e proposta deve ser por e-mail eletrônico para o endereço: **fornecedores.hma@s3saude.com.br**, com o assunto de e-mail PROCESSO SELETIVO 01/2026; Conter todos os itens técnicos de acordo com o Termo de Referência, com as devidas especificações no que tange à prestação do serviço de forma clara, descrevendo detalhadamente as características, inclusive todas as despesas, de qualquer natureza; A proposta deve ter validade de 60 (sessenta) dias, a contar da data de abertura do processo seletivo; Identificação da proponente, com a indicação do nome empresarial, com endereço completo (incluindo CEP), telefone, CNPJ, endereço eletrônico para contato; A proposta deve conter ainda, o custo unitário e/ou mensal e total; A avaliação da proposta será feita com a observância no conjunto de menor preço. Para as hipóteses de efetivo alocados nas unidades para execução dos serviços observar ainda: Apresentar Norma Coletiva da qual seja signatária; As planilhas de composição de custo devem acompanhar a proposta; Nos preços devem ser consideradas todas as despesas necessárias para o atendimento do objeto do contrato (mão de obra, uniformes, EPIs, insumos, ferramentas, etc.), bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamentos de pessoal (instalação, vistoria, manutenção e outros que se fizerem necessários), lucro previsto pela empresa, taxa de administração, bem como detalhamento de todos os elementos que influenciem nos preços propostos para a contratação, utilizada para a formação de preços e quaisquer outros custos ou despesas que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente; As planilhas de custos e formação de preços a serem apresentadas



pelo proponente deverão conter o detalhamento dos custos que compõem o preço, e serão observados os seguintes itens:

- a)** O valor da remuneração da mão-de-obra da categoria envolvida na prestação dos serviços, conforme Acordo, Convenção ou dissídio Coletivo de Trabalho mais recente;
- b)** O valor dos encargos sociais trabalhistas incidentes, com base na legislação em vigor, sobre o valor da mão-de-obra mais a reserva técnica;
- c)** A concessão de vales-transportes, de acordo com a legislação vigente e vales alimentação contemplados para a categoria profissional, em Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho ou instrumento equivalente;
- d)** Custo dos insumos: a inclusão dos itens que compõem dependerá das peculiaridades de cada contrato e do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, sendo que os valores dos itens equipamentos, uniformes, treinamento e/ou reciclagem de pessoal bem como benefícios aos empregados, deverão ser distribuídos pelo número empregados estimados pelo proponente para a execução dos serviços e para obtenção do preço mensal do posto.

A inclusão dos benefícios descritos no subitem anterior na composição dos custos somente será admitida quando comprovadamente oferecidos aos empregados;

Os proponentes deverão dispensar uma atenção especial quando da aplicação do ISS, observando-se o município de prestação dos serviços;

Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos na proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou qualquer título, devendo os serviços serem fornecidos sem ônus adicionais.



### **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

Atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a empresa participante executou ou executa serviços e está apta para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características com o objeto do presente processo seletivo.

### **VISTORIA:**

As participantes poderão realizar vistoria, ela servirá para coletar informações pertinentes para a formulação de suas propostas. As vistorias técnicas serão realizadas mediante prévio agendamento de horário junto ao responsável técnico do S3- Gestão em Saúde na unidade, através do e-mail: [fornecedores.hma@s3saude.com.br](mailto:fornecedores.hma@s3saude.com.br) ou através do telefone – (71) 4105-1335, observado o prazo de publicidade do Processo Seletivo;

Não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento das condições técnicas para elaboração da Proposta Comercial.

Salvador/BA, 30 de janeiro de 2026.