



PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 03/FMS/2024 PREGÃO ELETRÔNICO Nº 01/FMS/2024

O município de Cocal do Sul torna público, para conhecimento dos interessados, que o Pregoeiro e sua Equipe de Apoio, designados pelo **Decreto Municipal nº 03/2024, de 04 de janeiro de 2024**, reunir-se-ão no dia, hora e local designados neste Edital, na sala de reuniões, na Avenida Dr. Polidoro Santiago, 519 - Cocal do Sul - SC, onde será realizada licitação na modalidade **PREGÃO NA FORMA ELETRÔNICA**, do tipo "**MENOR PREÇO GLOBAL**".

O certame licitatório reger-se-á pelas disposições da Lei Federal 14.133, de 01/04/2021, Decreto Municipal nº 546/2022, Lei Complementar 123/2006, aplicando-se quaisquer outros dispositivos que venham a substituí-las, alterá-las ou completá-las, bem como pelas disposições fixadas neste Edital e Anexos.

1. DO OBJETO

1.1. O presente edital tem por objetivo a implantação do Sistema de Telessaúde e Teleatendimento com a contratação de empresa especializada no fornecimento de licença de uso de software para comunicação através de CHATBOT (atendimento automático), com possibilidade de interação humana, por meio de integração por múltiplos canais, para utilização da Secretaria Municipal de Saúde do município de Cocal do Sul/SC, conforme Portaria Conjunta SGG/SEF Nº 013/2023, Processo SCC 9989/2023, incluindo os serviços de instalação, parametrização, treinamento e suporte técnico conforme condições constantes deste edital e anexos.

2. DA ABERTURA

2.1. A sessão pública será efetivada no site www.licitanet.com.br conforme indicado abaixo, de acordo com a legislação mencionada no preâmbulo deste Edital.

2.2. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, no site www.licitanet.com.br dirigida por um Pregoeiro, às **9h do dia 22 de fevereiro de 2024**, a ser realizada de acordo com a legislação mencionada no preâmbulo deste Edital.

Poderá participar do presente pregão eletrônico, a empresa que atender a todas as exigências, inclusive quanto à documentação constante deste Edital e seus Anexos e, estiver devidamente cadastrado junto ao Órgão Provedor do Sistema, através do site abaixo:

WWW.LICITANET.COM.BR

Como requisito para participação no pregão, em campo próprio do sistema eletrônico, o licitante deverá MARCAR a opção de que atende plenamente os requisitos e exigências de habilitação previstas no Edital, sendo oportunizado ao licitante no momento do salvamento da proposta e anexar a Declaração de Pleno Conhecimento e Atendimento as Exigências de Habilitação previstas no Edital.

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1. Poderão participar desta licitação:

3.1.1. Este processo possui valor estimado de contratação acima de R\$ 80.000,00, porém o mesmo não possui reserva de cotas para Microempresas, conforme Lei Complementar 147/2014, por tratar-se de objeto de natureza não divisível ou por acarretar prejuízos ao conjunto complexo do objeto (Artigo 48 da referida lei).

3.2. Poderão participar desta licitação as empresas interessadas que cumprir as exigências deste edital, apresentando todos os documentos em nome da matriz ou todos em nome da filial, exceto aqueles que comprovadamente só possam ser fornecidos à matriz ou filial e referir-se ao local do domicílio ou sede da licitante.

3.3. É vedada à participação de pessoa jurídica em regime de concordata ou falência, ou que tenha sido declarada inidônea por ato do Poder Público nas esferas municipais, estaduais e federais, e nem esteja suspensa e/ou impedida de participar de licitações no município de Cocal do Sul;

3.4. Não poderão participar da presente licitação as interessadas que estejam cumprindo suspensão temporária de participação em licitação, tenham sido declaradas inidôneas, suspensas ou impedidas de contratar com a Administração Pública, bem como licitantes que se apresentem constituídas na forma de empresas em consórcio.

3.5. Não poderão participar da presente licitação empresas cujos diretores, gerentes, sócios e responsáveis técnicos sejam servidores municipais, o(a) Pregoeiro(a) ou seu substituto ou dos membros da Equipe de Apoio.

3.6. Não será admitida a participação de duas ou mais empresas que possuem diretores, gerentes, sócios e responsáveis técnicos (ou afins) em comum, ou que os endereços de domicílio ou endereço sede da empresa sejam os mesmos.

3.7. A participação na licitação implica automaticamente na aceitação integral e irrevogável dos termos e conteúdo deste edital e seus anexos, a observância dos preceitos legais e regulamentos em vigor, e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação;



3.8. Poderá participar do presente pregão eletrônico, a empresa que atender a todas as exigências, inclusive quanto à documentação constante deste Edital e seus Anexos e, estiver devidamente cadastrado junto ao Órgão Provedor do Sistema, através do site abaixo:

WWW.LICITANET.COM.BR

3.9. Como requisito para participação no pregão, em campo próprio do sistema eletrônico, o licitante deverá MARCAR a opção de que atende plenamente os requisitos e exigências de habilitação previstas no Edital, sendo oportunizado ao licitante no momento do salvamento da proposta e anexar a Declaração de Pleno Conhecimento e Atendimento as Exigências de Habilitação previstas no Edital.

3.10. Serão admitidos a participar deste Edital, qualquer empresa, com ramo de atividade compatível com o objeto desta Licitação, não sendo admitido consórcio, sendo a proponente a ser contratada, a única responsável pela execução dos serviços.

4. DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

4.1. Para participar do pregão, o licitante deverá se credenciar no Sistema "PREGÃO ELETRÔNICO" através do site www.licitanet.com.br.

4.1.1. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.

4.1.2. O credenciamento do licitante, junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante ou seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

4.2. O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade do licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Município de Cocal do Sul, promotor da licitação, responsabilidade.

5. DO ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

5.1. Após a divulgação do edital no endereço eletrônico, as licitantes deverão, até a data e hora marcadas para recebimento das propostas, encaminhar a proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

5.1.1. A proposta comercial deverá ser apresentada na forma e requisitos indicados nos subitens a seguir:

a) conter, em campo próprio do sistema, o preço total, sendo que:

a.1) no preço cotado já deverão estar incluídas eventuais vantagens e/ou abatimentos, impostos, taxas e encargos sociais, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, assim como despesas com transportes e deslocamentos e outras quaisquer que incidam sobre a contratação;

b) conter, em campo próprio destinado à descrição detalhada do objeto ofertado, a especificação complementar do objeto cotado;

c) A licitante deverá cotar todos os itens do Lote, ou seja, nenhum item deverá ser nulo, sob pena de desclassificação e não poderão estar acima dos preços unitários e total do lote;

5.1.2. A validade da proposta deverá ser de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, a contar da data da sessão de abertura desta licitação.

5.2. Até a abertura da sessão, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

5.3. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, os lances inseridos durante a sessão pública.

5.4. Incumbirá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo pregoeiro, pelo sistema, ou de sua desconexão.

5.5. Caso haja omissão, na proposta, dos prazos de sua validade e/ou de garantia, aplicar-se-ão os prazos estipulados neste edital.

6. DA ABERTURA DAS PROPOSTAS/SESSÃO

6.1. Encerrado o prazo de recebimento das propostas o pregoeiro, via sistema eletrônico, dará início à Sessão Pública, na data e horário previstos neste Edital, verificando a validade das propostas conforme exigências do edital.

7. DO MODO DE DISPUTA

7.1. O modo de disputa definido neste Pregão será ABERTO, conforme inciso I, art. 56 da Lei Nº. 14.133/2021:

a) A etapa de envio de lances na sessão pública durará dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

b) A prorrogação automática da etapa de envio de lances, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.

c) Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida nas alíneas "a" e "b", a sessão pública será encerrada automaticamente.



8. FORMULAÇÃO DE LANCES

8.1. Classificadas as propostas, terá início a fase competitiva para recebimento de lances, no endereço eletrônico e no dia e horário informados no preâmbulo deste Edital, quando então as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, de valor correspondente ao PREÇO DO LOTE.

8.2. Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se a licitante desistente às penalidades constantes neste Edital.

8.3. As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as seguintes condições:

8.3.1. O licitante somente poderá oferecer valor inferior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema, observado, quando houver, o intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

8.3.2. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

8.3.3. Os lances a serem ofertados devem corresponder ao PREÇO DO LOTE.

8.3.4. Os lances deverão obedecer ao intervalo de lances de no mínimo **R\$ 1.000,00 (um mil reais)**.

8.4. Na fase de lances, no caso de evidente equívoco de digitação pelo licitante, em que este equívoco der causa a preço incompatível ou lance manifestamente inexequível, o preço incompatível ou lance manifestamente inexequível poderá, motivadamente, ser excluído do sistema.

8.5. A etapa de lances seguirá a sequência de prazos de acordo com o item anterior do edital, obedecendo às normas do MODO DE DISPUTA ABERTO.

8.6. Após a apresentação da proposta e dos lances não caberá desistência, salvo se por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

8.7. Encerrada a etapa de lances, o sistema divulgará o nome da licitante cujo preço foi o menor.

8.8. Decorrida a etapa de lances, será dada preferência de contratação em todos os itens/lotos para as microempresas e empresas de pequeno porte, como critério de desempate no intervalo percentual de 5% (cinco por cento) superior ao melhor preço.

8.8.1. O benefício será concedido quando a então vencedora dos lances não estiver enquadrada nos termos da Lei Complementar Nº. 123/06;

8.8.2. A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, não ocorrendo à contratação, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem no intervalo do caput.

8.8.3. A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

8.9. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

8.9.1. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos a Sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após a comunicação expressa aos participantes.

9. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

9.1. Após análise da proposta, o Pregoeiro divulgará a melhor proposta classificada a participar da etapa de lances para cada item, e as propostas desclassificadas se houverem.

9.2. Na hipótese da proposta de menor valor desatender às exigências habilitatórias o Pregoeiro examinará a proposta subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo na ordem de classificação, segundo o critério do menor preço e assim sucessivamente até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

9.2.1. No caso de Microempresas, Empresas de Pequeno Porte, Micro Empreendedores Individuais, Produtores Rurais Pessoa Física, Agricultores Familiares e Sociedades Cooperativas de Consumo:

a) Serão analisados os documentos não integrantes da regularidade fiscal e trabalhista, decidindo-se sobre o atendimento das exigências constantes do edital, de forma que serão inabilitados os licitantes que apresentarem irregularidades em relação a estas exigências;

b) Serão analisados os documentos relativos à regularidade fiscal e trabalhista, declarando o atendimento das exigências constantes do edital com a respectiva habilitação ou o desatendimento das exigências constantes do edital com a suspensão do julgamento da habilitação para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por mais 05 (cinco) a critério da Administração, a licitante possa proceder à regularização da documentação mediante apresentação das respectivas certidões negativas ou positivas com efeito de negativa.

9.3. Será desclassificada a proposta que:

9.3.1. Não atenda as especificações, os prazos e as condições definidos neste Edital;

9.3.2. Apresente preço ou vantagem baseados em outras propostas;

9.3.3. Apresente preço excessivo ou manifestamente inexequível;

9.4. Transcorrida a etapa de lances, será considerado excessivo o preço do último lance, ou do valor negociado com o pregoeiro, ou da proposta comercial da licitante no caso de não haver lances, que for composto por preço unitário superiores aos preços de referência que nortearam a Administração Pública.



9.5. Não será aceita pelo pregoeiro proposta de preço que contemple preço unitário acima dos preços unitários de referência que nortearam a Administração.

9.6. O Pregoeiro poderá fixar prazo para o reenvio do anexo contendo a planilha de composição de preços quando o preço total ofertado for aceitável, mas os preços unitários que compõem necessitem de ajustes aos valores estimados pela administração.

10. DA HABILITAÇÃO

10.1. Encerrada a etapa de lances, para fins de habilitação ao certame, as licitantes terão de satisfazer os requisitos relativos a:

10.1.2. RELATIVOS À HABILITAÇÃO JURÍDICA:

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social, em vigor, devidamente registrados na Junta Comercial, em se tratando de sociedades empresárias, e no caso de sociedade por ações, acompanhadas de documentos de eleição de seus administradores;
- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhado de prova da diretoria em exercício;
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando as atividades assim o exigir;
- e) Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;
- f) No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
- g) No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971.

10.1.3. RELATIVOS À REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ/MF;
- b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal se houver relativo à sede ou domicílio do licitante pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- c) Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante mediante apresentação de certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa, emitida pela Secretaria competente do Município;
- d) Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante, mediante apresentação de certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa, emitida pela Secretaria competente do Estado;
- e) Prova de regularidade para com a Fazenda Federal e a Seguridade Social, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil ou pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional;
- f) Prova de regularidade de débito para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), (art. 68, inciso IV da Lei Federal nº 14.133/2021 e alterações posteriores);
- g) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa, nos termos do Título VII-A da Constituição das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-lei nº 5452, de 01 de maio de 1943. (CNDT expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho na Internet (<http://www.tst.jus.br>), de acordo com a Lei 12440/11 de 7 de julho de 2011).

10.1.4 RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

- a) Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou do domicílio do empresário individual;
 - a1) Se a licitante for sociedade não empresária, a certidão mencionada na alínea “a” deverá ser substituída por certidão cujo conteúdo demonstre a ausência de insolvência civil, expedida pelo distribuidor competente.
 - a2) Caso o licitante esteja em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, conforme o caso.
- b) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;
 - b1) O balanço patrimonial deverá estar assinado por contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade;



- b2) no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;
- b3) as sociedades por ações deverão apresentar as demonstrações contábeis publicadas, de acordo com a legislação pertinente.
- b4) No caso de escrituração contábil digital do balanço (sistema sped), deverá ser apresentado o balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da Lei, acompanhado do(s) termo(s) de abertura e encerramento do exercício e respectivos Termo(s) de Autenticação do livro digital do exercício.

10.1.5. SERÁ EXIGIDO AINDA DOS LICITANTES:

10.1.5.1. Declaração expressa do proponente, sob as penas da Lei, da não ocorrência de fatos impeditivos para a sua habilitação neste certame, na forma da Lei 14.133/21;

10.1.5.2. Declaração do licitante de que não possui em seu quadro de pessoal empregado menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menor de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, em atendimento ao preceito do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal, de conformidade com a Lei Nº. 9.854/99.

10.1.5.3. Para comprovação de condição de ME/EPP/MEI:

a) Microempresas e empresas de pequeno porte: Apresentar Certidão expedida pela Junta Comercial para comprovação desta condição, na forma do artigo 8º da IN Nº. 103/2007 do Departamento de registro do Comércio (DNRC);

11. DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS

11.1. **ATENÇÃO:** Os documentos de habilitação solicitados deverão ser anexados no sistema de compras eletrônicas, endereço www.licitanet.com.br, devendo o licitante anexar ao processo deste pregão quando do cadastramento da proposta de preço.

11.2. É de suma importância que os licitantes mantenham sua habilitação atualizada junto ao sistema, visto que, o pregoeiro inabilitará o licitante no certame caso na fase da habilitação verifique-se algum documento faltante ou vencido no sistema de compras eletrônicas (ressalvada a condição expressa no item 10.1.3.5.1. deste edital).

11.3. Fica facultado, a critério do Pregoeiro, solicitar a documentação de habilitação original (toda ou em parte) via correio para realização de conferências que se fizerem necessárias.

11.3.1. Os originais dos documentos quando exigidos na sessão, deverão ser entregues ao Pregoeiro, no endereço: Sala de Licitações, no prédio da PREFEITURA - situado, na Avenida Dr. Polidoro Santiago, 519, Bairro Centro – Cocal do Sul/SC-CEP: 88.845-000, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis a contar do encerramento da sessão, transcorrida no sistema de compras eletrônicas, em que declarou a empresa habilitada.

11.3.2. Toda a documentação encaminhada ao Pregoeiro deverá ser apresentada no original, ou por cópia autenticada por tabelião, ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou cópia acompanhada do original para conferência pelo Pregoeiro.

11.3.3. A documentação solicitada nos termos do item 11.3 será pré-requisito para assinatura do termo contratual ou ata de registro de preços correspondente aos itens vencidos no presente processo licitatório.

11.4. **ATENÇÃO:** Procedida a habilitação e transcorrida a etapa recursal, a empresa deverá anexar no sistema a proposta atualizada dos itens os quais restou vencedora, nos termos do edital no prazo máximo de 02 (duas) horas.

11.4.1. A proposta atualizada também poderá ser solicitada via correio, a critério do Pregoeiro, nos termos do item 11.3.

11.5. Para todos os efeitos legais, caso esteja enquadrada nas definições de ME/EPP, nos termos do art. 3º da LC 123/2006, e desde que não esteja inserida nas hipóteses do § 4º do mesmo artigo, a licitante deve selecionar tal opção na tela de cadastramento da proposta no sistema eletrônico, para usufruir dos benefícios previstos na referida LC 123/2006.

11.5.1. O sistema somente identificará a licitante como ME/EPP caso ela faça a opção indicada na plataforma eletrônica, no momento do cadastramento da proposta.

11.5.2. Este é o ÚNICO momento em que o sistema oportuniza à licitante declarar sua condição de ME/EPP, requisito indispensável para que possa exercer o direito de preferência e de comprovação posterior da regularidade fiscal estabelecidos na LC Nº. 123/2006, conforme previsto neste edital.

12. DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL E DOS ESCLARECIMENTOS

12.1. As impugnações ao ato convocatório e os pedidos de esclarecimentos serão recebidos em até 03 (três) dias úteis (setenta e duas horas) antes da data fixada para o recebimento das propostas, exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico.

12.2. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 02 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL
PODER EXECUTIVO**

12.2.1. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

12.3. A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de 02 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento da impugnação.

12.3.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

12.3.2. Acolhida a impugnação contra o edital, será definida e publicada nova data para realização do certame.

13. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

13.1. Caberá recurso nos casos previstos na Lei Nº. 14.133/21, devendo o licitante manifestar motivadamente sua intenção de interpor recurso, através do Sistema Eletrônico.

13.2. O pregoeiro abrirá o prazo de 15 (quinze) minutos, onde qualquer licitante poderá, de forma imediata, manifestar sua intenção de recorrer.

a) A ausência de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do disposto no caput, importará na decadência desse direito, e o pregoeiro estará autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor;

b) O Pregoeiro examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

13.3. As razões do recurso deverão ser apresentadas no prazo de 03 (três) dias (setenta e duas horas).

13.4. Os demais licitantes ficarão intimados para, se desejarem, apresentar suas contrarrazões, no prazo de 03 (três) dias (setenta e duas horas), contado da data final do prazo do recorrente, assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

13.5. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não podem ser aproveitados.

14. DA HOMOLOGAÇÃO

14.1. Em não sendo interposto recurso, caberá ao Pregoeiro adjudicar o objeto à(s) licitante(s) vencedora(s) e encaminhar o processo à Autoridade competente para a sua homologação.

14.2. Caso haja recurso, a adjudicação do objeto à(s) licitante(s) vencedora(s) e a homologação do processo efetuada pela Autoridade competente, somente após apreciação pelo pregoeiro sobre o mesmo.

15. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

15.1. Após a autoridade competente homologar o resultado da licitação, o adjudicatário será convocado para assinar Termo Contratual, Ata de Registro de Preços ou documento equivalente, dentro do prazo de 05 (cinco) dias consecutivos, a contar da data em que o mesmo for convocado para fazê-lo junto ao Município de Cocal do Sul.

15.1.1. Alternativamente à convocação, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado no prazo de até 10 (dez) dias, a contar da data de seu recebimento.

15.2. A recusa injustificada do licitante em assinar o Termo Contratual, a Ata de Registro de Preços ou documento equivalente, dentro do prazo estabelecido, sujeitará o licitante à aplicação da penalidade de suspensão temporária pelo prazo máximo de 05 (cinco) anos.

15.3. No caso do fornecedor primeiro classificado, depois de convocado, não comparecer ou se recusar a assinar o documento, o Município convocará os demais licitantes, na ordem de classificação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

16. DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

16.1. As obrigações contratuais são as descritas nas respectivas cláusulas da minuta contratual (anexo I) que independentemente faz parte integrante deste edital.

17. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

17.1. As despesas decorrentes da presente licitação correrão por conta das dotações orçamentárias:

11.001.10.301.0007.2017.3.3.90.00.00 / 1.632.0000.5063 - Transferências de Convênios - Estado/Saúde;

11.001.10.301.0007.2017.3.3.90.00.00 / 1.500.1002.5002 - Receitas de Impostos e de Transferência de Impostos – Saúde.

18. DA FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE

18.1. As formas de pagamento e de reajuste são as descritas nas respectivas cláusulas da minuta contratual (Anexo I) que independentemente de transcrição faz parte integrante deste Edital.

19. DAS OBRIGAÇÕES

19.1. Incumbe ao Município/Cocal do Sul/SC:



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL
PODER EXECUTIVO**

I – acompanhar e fiscalizar a execução do contrato/instrumento equivalente, bem como atestar nas notas fiscais/faturas a efetiva entrega do produto, objeto desta licitação.

II – efetuar os pagamentos à Contratada.

III – aplicar à Contratada as penalidades regulamentares e contratuais.

19.2. Incumbe à Contratada, além de outras incluídas neste Edital e seus Anexos:

I – realizar a entrega dos produtos, objeto da presente licitação, nos prazos previstos conforme Edital;

II – pagar todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais que incidam ou venham a incidir, direta e indiretamente, sobre os produtos fornecidos;

III – substituir, sem custos adicionais e no mesmo prazo definido para o produto rejeitado, recusado pela fiscalização do contrato/instrumento equivalente;

IV – atender prontamente quaisquer exigências da fiscalização do contrato/instrumento equivalente, inerentes ao objeto da contratação;

V – manter, durante a execução do contrato/instrumento equivalente, as mesmas condições da habilitação.

VI – assumir todos os gastos e despesas que fizer, para o adimplemento das obrigações decorrentes da contratação, tais como: transportes e demais custos que se fizerem necessários para a entrega dos produtos.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1. A licitante que deixar de entregar documentação exigida para o certame, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato/instrumento equivalente, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até cinco anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e no contrato/instrumento equivalente e das demais cominações legais.

20.2. Em caso de inexecução do contrato/instrumento equivalente, erro de execução, execução imperfeita, mora de execução, inadimplemento contratual ou não veracidade das informações prestadas, a Contratada estará sujeita às seguintes penalidades:

I - advertência;

II - multas (que poderão ser recolhidas em qualquer agência integrante da Rede Arrecadadora de Receitas Federais, por meio de Documento de Arrecadação de Receitas Federais - DARF, a ser preenchido de acordo com instruções fornecidas pela Contratante):

a) de 1% (um por cento) por dia de atraso, calculado sobre o valor global do contrato/instrumento equivalente, limitada a 10% do mesmo valor, entendendo-se como atraso a não entrega dos produtos no prazo total compreendido pelo prazo contratual de entrega estabelecido na cláusula segunda do Contrato/instrumento equivalente.

b) de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/instrumento equivalente, por infração a qualquer cláusula ou condição do contrato/instrumento equivalente, não especificada na alínea “a” deste inciso, aplicada em dobro na reincidência.

c) de 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato/instrumento equivalente, pela recusa em corrigir qualquer defeito, caracterizando-se a recusa, caso a correção não se efetivar nos 02 (dois) dias úteis que se seguirem à data da comunicação formal do defeito;

d) de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato/instrumento equivalente, no caso de recusa injustificada da licitante adjudicatária em firmar o termo de contrato/instrumento equivalente, no prazo e condições estabelecidas, bem como no caso do produto não serem entregues a partir da data aprazada.

20.3. Será aplicada a multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da proposta apresentada em caso de não-regularização da documentação pertinente à habilitação fiscal (no caso de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte), no prazo previsto no parágrafo 1º do art. 43 da LC 123/2006.

20.4. No processo de aplicação de penalidades, é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, ficando esclarecido que o prazo para apresentação de defesa prévia será de 5 (cinco) dias úteis contados da respectiva intimação.

20.5. No caso de suspensão do direito de licitar, a licitante deverá ser descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e no contrato/instrumento equivalente e das demais cominações legais.

20.6. O valor das multas aplicadas deverá ser recolhido no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data da notificação. Se o valor da multa não for pago, ou depositado, será automaticamente descontado do pagamento a que a Contratada fizer jus. Em caso de inexistência ou insuficiência de crédito da Contratada, o valor devido será cobrado administrativamente e/ou judicialmente.

21. DA INEXECUÇÃO E RESCISÃO DO CONTRATO/INSTRUMENTO EQUIVALENTE

21.1. A inexecução total ou parcial do contrato/instrumento equivalente enseja a sua rescisão, se houver uma das ocorrências prescritas na Lei Nº. 14.133/21.

22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL
PODER EXECUTIVO**

- 22.1. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.
- 22.2. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante registro em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 22.3. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 22.4. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 22.5. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 22.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus nexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 22.7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 22.8. Quando houver suspeita de conluio entre os licitantes, má fé ou qualquer ilicitude, o(a) Pregoeiro(a) poderá adotar medidas que impeçam estas de prosperar, encaminhando relatório dos fatos ocorridos durante a sessão ao Prefeito Municipal, para que este adote as medidas cabíveis.
- 22.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 22.10. Os casos omissos serão decididos pelo Pregoeiro em conformidade com as disposições constantes nas Leis citadas no preâmbulo deste Edital.

Fazem parte integrante deste Edital:

Anexo I - Minuta do Contrato;

Anexo II - Termo de Referência;

Anexo III - Declaração de Inexistência de Fato Superveniente Impeditivo da Habilitação;

Anexo IV - Declaração de cumprimento do Disposto No Inciso XXXIII Do Art. 7º Da Constituição Federal;

Anexo V - Declaração de Pleno Atendimento aos Requisitos de Habilitação;

Anexo VI - Modelo de Proposta de Preço.

Quaisquer elementos, informações ou esclarecimentos relativos a esta licitação, poderão ser obtidos de segunda a sexta-feira, na Prefeitura Municipal de Cocal do Sul no Paço Municipal Jarvis Gaidzinski, sito a Avenida Polidoro Santiago, 519, no horário das 07h30 às 12h e das 13h às 16h30min, ou pelo telefone: (0**48) 3444 6006 ou pelo e-mail: licitacao@cocaldosul.sc.gov.br.

PAÇO MUNICIPAL JARVIS GAIDZINSKI, 08 de fevereiro de 2024.

**FERNANDO DE FÁVERI MARCELINO
PREFEITO MUNICIPAL**

Este Edital se
encontra devidamente
examinado e aprovado por
esta Assessoria Jurídica.
Em ____/____/____

Eduardo Rocha Souza
Procurador Geral



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL
PODER EXECUTIVO**

As Certidões citadas nos itens "a" e "b" deverão estar devidamente atualizados, sob pena do órgão competente do CONTRATANTE sustar o pagamento respectivo e/ou pagamentos subsequentes;
O CONTRATANTE não efetuará aceite de títulos negociados com terceiros, isentando-se quaisquer consequências surgidas e responsabilizando a CONTRATADA por perdas e danos em decorrência de tais transações.
O CONTRATANTE não pagará juros de mora por atraso de pagamento referente a serviços com ausência total ou parcial de documentação hábil ou pendente de cumprimento de quaisquer cláusulas constantes deste contrato.
Mediante o pagamento do valor total das obras, a CONTRATADA, dará total, geral e irrevogável quitação a CONTRATANTE, nada devendo a qualquer título.

CLÁUSULA QUINTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

1. As despesas decorrentes deste contrato correrão conforme a dotação orçamentária:
11.001.10.301.0007.2017.3.3.90.00.00 / 1.632.0000.5063 - Transferências de Convênios - Estado/Saúde;
11.001.10.301.0007.2017.3.3.90.00.00 / 1.500.1002.5002 - Receitas de Impostos e de Transferência de Impostos – Saúde.

CLÁUSULA SEXTA - DA OBRIGAÇÃO DA CONTRATANTE

A CONTRATANTE obriga-se a:
Efetuar o pagamento pela locação dos Sistemas e suporte técnico, objeto do presente Contrato, na forma e no prazo convencionados.
Facilitar o acesso dos técnicos da CONTRATADA às áreas de trabalho, registros, documentação e demais informações necessárias ao bom desempenho das funções.
Manter pessoal habilitado para operacionalização dos sistemas.
Responsabilizar-se pela supervisão, gerência e controle de utilização dos sistemas licenciados, assegurando a configuração adequada do equipamento que será instalado o software.
Conferir os resultados obtidos na utilização dos sistemas licitados. Em caso de erro nos resultados obtidos deverá informar a CONTRATADA em tempo hábil para que esta possa corrigir o problema que for gerado por erro nos programas.
Notificar à CONTRATADA, por escrito, quaisquer irregularidades que venham ocorrer, em função da prestação dos serviços.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA OBRIGAÇÃO DA CONTRATADA

1. A CONTRATADA obriga-se a:
Instalar e treinar o sistema licenciado no prazo máximo previsto no Termo de Referência, a contar do recebimento da autorização emitida pelo CONTRATANTE.
Manter informado o técnico da contratante, encarregado de acompanhar os trabalhos, prestando-lhe as informações necessárias.
Tratar como confidenciais informações e dados contidos nos Sistemas da CONTRATANTE, guardando total sigilo perante terceiros.
Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente a CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução deste contrato.
Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do presente contrato, sem prévia e expressa anuência do CONTRATANTE.
Executar satisfatoriamente e em consonância com as regras contratuais o serviço ajustado nos termos da Cláusula Primeira.

Utilizar na execução do serviço contratado pessoal qualificado para o exercício das atividades que lhe forem confiadas.
Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por si assumidas, todas as condições e prazos firmados na proposta comercial.
Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais resultantes da execução deste contrato. j) O prazo máximo de implantação será de, no máximo, 15 (quinze) dias, a partir da data de assinatura do contrato
k) demais obrigações constantes no termo de referência (em anexo).

Parágrafo primeiro - Qualquer alteração nos prazos de entrega dependerá de prévia aprovação por escrito do MUNICÍPIO.

CLÁUSULA OITAVA - DO TREINAMENTO E DA MANUTENÇÃO

1. Os treinamentos deverão ocorrer conforme especificado no Termo de Referência, que é parte integrante deste termo contratual.

CLÁUSULA NONA - DO SUPORTE TÉCNICO

O suporte técnico, pós-implantação dos sistemas, deverá ser efetuado por técnico habilitado com o objetivo de:
Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas;
Auxiliar na recuperação da base de dados por problemas originados em erros de operação, queda de energia ou falha de equipamentos, desde que não exista backup adequado para satisfazer as necessidades de segurança,
Treinar pessoal da Prefeitura na operação ou utilização do sistema em função de substituição de pessoal, tendo em vista demissões, mudanças de cargos, etc.,
Este atendimento poderá ser realizado por telefone, internet através de serviços de suporte remoto, ou no ambiente da CONTRATADA, sempre que as alternativas anteriores não resultarem em solução satisfatória.
O suporte por telefone ou remoto só serão atendidos quando feito por funcionários que possuam habilitação para a operação do sistema, do equipamento, do sistema operacional e utilitário.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

1. A alteração de qualquer disposição estabelecida neste Contrato, somente se reputará válida se tornadas expressas em Instrumento Aditivo, que se aderirá ao presente Contrato, passando a fazer parte dele, sendo que a alteração contratual está autorizada pela Lei nº 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

O presente Contrato terá como penalidades:

De conformidade com o estabelecido nos artigos 162 e 163 da Lei Federal Nº 14.133/2021, a licitante adjudicada que descumprir as condições deste Edital de Licitação, poderá a Administração, garantida a prévia defesa, aplicar as seguintes penalidades:

Multa equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total do termo contratual, para o caso de ocorrer recusa injustificada ou desinteresse para assinatura do mesmo.

No caso de atraso ou negligência na execução dos serviços, será aplicada multa diária de 0,1% (zero vírgula um por cento) calculado sobre o valor global do termo contratual, até o 10 (décimo) dia.

Em caso de inexecução parcial ou total do termo contratual, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar as seguintes sanções:
Advertência;

Multa de 10% (dez por cento) do valor global do Empenho;



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL
PODER EXECUTIVO**

Suspensão temporária do direito de licitar e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 02 (dois) anos;
Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;
Os valores das multas serão descontados de qualquer fatura ou crédito existente no Órgão não se efetuando qualquer pagamento de fatura, enquanto referida multa houver sido paga ou relevada a penalidade aplicada.
O valor da multa será descontado de qualquer fatura ou crédito existente na Prefeitura Municipal de Cocal do Sul.
Nenhum pagamento será feito a licitante ser contratada, que tenha sido multada, antes de paga ou relevada a multa.
Não serão aplicadas as multas decorrentes de "casos fortuitos" ou "força maior", devidamente comprovados.
A infração de quaisquer outras cláusulas ou condições do presente Contrato, sujeitará a CONTRATADA (independentemente do pagamento da multa correspondente, a critério da CONTRATANTE), na rescisão do Contrato, de pleno direito, independentemente de notificação ou interpeção judicial, sem que caiba a CONTRATADA, o pagamento de qualquer ônus ou saldo contratual, a ser executado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO

O presente Contrato poderá ser rescindido nos seguintes casos:
por ato unilateral da CONTRATANTE, nos casos previstos no capítulo VIII da Lei Federal nº 14.133/21;
amigavelmente, por acordo das partes, mediante formalização de aviso prévio, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, descabendo indenização a qualquer uma das partes, resguardada, no entanto, o interesse público;
pelo descumprimento por parte da CONTRATADA de suas obrigações legais e contratuais, fica assegurado ao CONTRATANTE, o direito de rescindir o Contrato a qualquer tempo, independentemente de aviso, interpeção judicial ou extrajudicial;
judicialmente, nos termos da legislação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS PARTES INTEGRANTES

Fazem parte integrante do presente Contrato, a Proposta da CONTRATADA e todos os elementos apresentados que tenham servido de base para julgamento do Edital de Pregão Presencial 01/FMS/2024, bem como as condições estabelecidas neste instrumento e seus anexos, se houver, independentemente de transcrição.
Ficam também fazendo parte deste Contrato, as Normas vigentes, Instruções, Ordens de Serviço e mediante Termo de Aditamento, quaisquer modificações que venham a ser necessárias durante a sua vigência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOS CASOS OMISSOS

1. Os casos omissos serão regulados pela legislação em vigor, o direito e a jurisprudência, especialmente pela Lei nº 14.133/21.

CLAUSULA DÉCIMA QUINTA - DA FISCALIZAÇÃO

A Sr.^a EMANUELE CRISTINA GIRELLI CECCATO, será a Fiscal deste Contrato, sendo dela a competência de fiscalizar e receber o objeto, garantindo a devida execução do mesmo.

A Sr.^a GLÍCIA PAGNAN, Secretária de Saúde será a Gestora deste Contrato, sendo dele a responsabilidade de acionados os meios pertinentes, quando necessário, para garantir o recebimento de seus créditos, devendo comunicar a Autoridade Competente quando convir.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO

As partes de comum e recíproco acordo, elegem o Foro da Comarca de Urussanga, Estado de Santa Catarina, para dirimir quaisquer dúvidas que possam surgir na decorrência da relação contratual, excluindo qualquer outro foro por mais privilegiado que seja ou se torne.

E, por estarem de acordo, assinam o presente contrato para que produza os efeitos do direito, em duas vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas idôneas.

Cocal do Sul, XX de XXXXXXXXXXXXXXX de 20XX.
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL
FERNANDO DE FÁVERI MARCELINO
Prefeito Municipal
CONTRATADA

Nome: XXXXXXXX Nome: XXXXXXXX CPF: XXXXX CPF: XXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX FISCAL DO CONTRATO

Paço Municipal Jarvis Gaidzinski,...de.....de 2024.



ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO.

Contratação de empresa especializada no fornecimento de licença temporária e não exclusiva de uso de software para comunicação através de chatbot (atendimento automático), com possibilidade de interação humana, por meio de integração por múltiplos canais, para utilização dos setores e estabelecimentos de saúde pertencentes à Secretaria Municipal de Saúde de Cocal do Sul – SC, incluindo os serviços de instalação, parametrização, treinamento e suporte técnico conforme condições constantes deste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA.

O sistema de comunicação através de chatbot (WhatsApp) visa, fundamentalmente, prover o Telessaúde no município, abrangendo a prestação remota de serviços relacionados a área da saúde, conforme a LEI Nº 14.510, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2022. Ofertar uma solução tecnológica atualizada, eficiente e adequada para prestação de serviços de saúde a distância, por meio da utilização das tecnologias da informação e da comunicação, que envolve, entre outros, a transmissão segura de dados e informações de saúde, por meio de textos, de imagens, ou outras formas adequadas, detalhadas ao longo deste Termo de Referência. A prestação do serviço deverá ocorrer através de comunicação pelo WhatsApp, de forma a qualificar o processo de comunicação dos pacientes com a Secretaria Municipal de Saúde, garantindo:

- a) Diversificação dos meios de comunicação que a Secretaria Municipal de Saúde utiliza para manter contato com seus pacientes;
- b) Otimização do tempo dos funcionários responsáveis por realizar contato com os pacientes;
- c) Aumento da taxa de resposta nos contatos realizados;
- d) Redução da ocorrência de absenteísmo nas consultas, exames e procedimentos cirúrgicos realizados pelo município, de forma a aprimorar o processo de gerenciamento do fluxo de atendimento da atenção primária e especializada, bem como garantir a utilização da capacidade de forma mais eficiente oferecida pelo município;
- e) Qualificação do atendimento aos pacientes, pela praticidade, rapidez e confiabilidade oferecida pelo WhatsApp;
- f) Aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pelo município.
- g) Garantia do melhor aproveitamento dos recursos humanos.

3. DETALHAMENTO DO OBJETO.

3.1. O software deverá permitir a realização do monitoramento através de chatbot (atendimento automático), sendo o principal canal utilizado o mensageiro instantâneo WhatsApp, com possibilidade de interação humana.

3.2. O parcelamento do objeto não é recomendável, sob pena de prejuízo para o conjunto, pois o manuseio de documentos sensíveis se estenderia para empresas diversas, o que compromete a segurança dos dados, que são sigilosos. Portanto, o controle desses documentos é de extrema necessidade, e o agrupamento em lote único além de atender aos critérios da segurança, também facilita a fiscalização da prestação dos serviços.

3.3. A solução deverá estar alinhada aos valores e princípios da responsabilidade social, garantindo que as ações da gestão pública contribuam para o desenvolvimento da saúde pública, desenvolvimento social e a redução das desigualdades.

4. SERVIÇOS.

4.1 no intuito de estruturar a plataforma de teleatendimento em saúde, o Contratado deverá oferecer à Contratante assessoria técnica para definir as necessidades de oferta de serviços de acordo com a configuração da Rede de Atenção à Saúde (RAS) municipal, aliada aos interesses operacionais da Contratante para estruturação da ferramenta de Teleenfermagem e Telemedicina.

4.2. O serviço de assessoria técnica envolve o auxílio no desenvolvimento dos fluxos e protocolos para o serviço de teleatendimento, os quais devem estar de acordo com os critérios legais estabelecidos em leis e resoluções expedidas pelos poderes e órgãos reguladores devidamente constituídos, quais sejam:

4.2.1. Lei Federal 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências;

4.2.2. Lei Federal 14.510 de 27 de dezembro de 2022, que altera a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, para autorizar e disciplinar a prática da telessaúde em todo o território nacional, e a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015; e revoga a Lei nº 13.989, de 15 de abril de 2020;

4.2.3. Lei Federal 12.965, de 23 de abril de 2014 que estabelece os princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil;

4.2.4. Lei Federal 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), especialmente o art.11 e o art. 49 que envolve tratamento e o sigilo de dados pessoais sensíveis;

4.2.5. Lei Federal 13.787, de 27 de dezembro de 2018, que dispõe sobre a digitalização e a utilização de sistemas informatizados para a guarda, o armazenamento e o manuseio de prontuário de paciente;

4.2.6. Resolução COFEN 696, de 23 de maio de 2022, que dispõe sobre a atuação da Enfermagem na Saúde Digital, normatizando a Telenfermagem;



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL
PODER EXECUTIVO**

4.2.7. Resolução COFEN 707, de 10 de agosto de 2022, que altera, “ad referendum” do Plenário do Cofen a redação do art. 5º da Resolução Cofen nº 696, de 17 de maio de 2022, estabelecendo o imprescindível consentimento do usuário/paciente envolvido, ou de seu responsável legal, realizada por sua livre decisão, sendo passível de desistência a qualquer tempo e consequentemente a retirada do consentimento para uso de recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC);

4.2.8. Resolução CFM 2.314, de 05 de maio de 2022, que define e regulamenta a telemedicina, como forma de serviços médicos mediados por tecnologias de comunicação.

4.3. Durante o processo de teleatendimento, o serviço de assessoria técnica prevê ainda a construção de planilhas, geradas de integração do banco de dados da solução com uma ferramenta de Planilha, como por exemplo, o Google Sheets, para armazenar todas as informações relacionadas aos atendimentos prestados na plataforma digital em planilha, permitindo o tratamento dos dados, objetivando o fornecimento de estatísticas-chave para avaliação das métricas dos serviços.

4.4. Também faz parte desse item a construção de painéis gráficos de inteligência de negócio (BI) para apresentação em tempo real dos indicadores de atendimentos prestados aos usuários da plataforma, oportunizando à Contratante um amplo portfólio de informações para embasar tecnicamente a tomada de decisões sobre melhorias da Rede de Atenção à Saúde municipal.

4.4.1. A contratada deverá utilizar uma solução de Business Intelligence, que possua um conjunto de funcionalidades de painéis interativos, com possibilidade de geração de relatórios e gráficos. 3.4.2. A solução de Business Intelligence deverá possuir os seguintes painéis:

- a) Número de atendimentos realizados pelo Telessaúde no município, por período;
- b) Número de atendimentos realizados pelo Telessaúde por unidade de saúde;
- c) Número de atendimentos por tipo de serviço;
- d) Média de idade dos pacientes atendidos no município pelo Telessaúde;
- e) Indicadores de patologias atendidas, relatadas pelo CID-10;
- f) Indicadores do número de receitas emitidas; g) Indicadores gráficos dos horários mais acessados.

5. SOFTWARE.

5.1. As nomenclaturas adotadas no presente Termo de Referência não representam, obrigatoriamente, módulos a serem fornecidos. Visam indicar o escopo fundamental do software a ser implementado, contudo é obrigatório que os itens se correlacionem e sejam compatíveis entre si em ambiente único.

5.2. Detalhamento dos quantitativos a serem contratados:

5.2.1. Ativação de 2 (dois) canais (Linhas Telefônica);

5.2.2. Licença para até 100 usuários. O sistema deverá ser implantado em ambiente cloud, com acesso mediante uso de protocolo HTTP e navegadores de internet, com criptografia de tráfego de dados.

6. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E REQUISITOS MÍNIMOS.

1	Habilitação de ao menos 02 (dois) canais dedicados (Linha Telefônica) com fluxos diferentes, para até 100 usuários operadores para atendimento aos pacientes, atendidos pela rede de saúde municipal.
2	Todas as áreas do sistema deverão ser totalmente online, rodando 100% via Web sem a necessidade de instalação de nenhum software especial ou plug-in, devendo rodar nos principais browsers do mercado, como por exemplo, Chrome, Firefox e Microsoft Edge.
3	O sistema deverá permitir o paciente iniciar um atendimento através da ferramenta de mensagens instantânea WhatsApp sem a necessidade de instalação de nenhum outro aplicativo ou sistema. Ou seja, todos os questionamentos, envios de arquivos e respostas deverão ser feitas e recebidas pelo paciente através do aplicativo WhatsApp.
4	O sistema deverá permitir a criação de múltiplos fluxos de atendimento aos pacientes, os atendimentos poderão ser automatizados com a possibilidade de interação humana, podendo ser editado e ajustado caso necessário.
5	O sistema deverá permitir que seja utilizado uma linha telefônica (Celular ou Fixo) para cada canal e cada canal deverá possuir um fluxo particular. Portanto, será definido pelo Departamento de TI, os números de telefone para receber os atendimentos pelos operadores simultâneos.
6	O sistema deverá possuir uma seção de configurações gerais, do Chat, do ChatBot, Notificações, Segurança e Chamadas.
7	O sistema deverá possuir nas configurações gerais a possibilidade de alterar o fuso horário de acordo com GMT e alterar o idioma da plataforma.
8	O sistema deverá possuir nas configurações de Chat a possibilidade de definir a quantidade de atendimentos simultâneos que os usuários poderão realizar por fila de atendimento.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL
PODER EXECUTIVO

9	O sistema deverá possuir nas configurações de Chat a possibilidade de classificar automaticamente os usuários através de tags conforme eles forem direcionados para fila de atendimento. (Auto Tag)
10	O sistema deverá possuir nas configurações de Chat a possibilidade de configurar mensagem automática informando os horários de atendimento, caso a interação do paciente for após o horário de expediente que seja encaminhada uma mensagem automática com as informações e orientações como o paciente deve proceder.
11	O sistema deverá possuir nas configurações de Chat a possibilidade de configurar quando uma mensagem é marcada como lida, quando apenas visualizada ou quando o agente de fato realizar o atendimento.
12	O sistema deverá possuir recurso para listar as palavras proibidas para os atendentes, dessa forma a mensagem não deve ser enviada caso esteja listada neste campo.
13	O sistema deverá possuir a opção de configurar um alerta de inatividade na conversa para o atendente e/ou paciente, dividindo o alerta em três níveis, verde, amarelo e vermelho, para distinguir entre os níveis (tempo) de espera.
14	O sistema deverá possuir a opção de silenciar chatbots de forma automática quando o atendimento é iniciado por um atendente.
15	O sistema deverá possuir ambiente exclusivo para configurar e programar as mensagens enviadas HSMS.
16	O sistema deverá possuir recurso para habilitar ou desabilitar os botões de chamada de voz e chamada de vídeo no Chat dos atendentes.
17	O sistema deverá possuir a funcionalidade de encriptação de dados sensíveis de dados sensíveis do chatbot, tendo ainda a possibilidade de recurso para configuração de restrição de IP, restringindo o acesso dos usuários fora da entidade.
18	O sistema deverá permitir a opção de esconder o número de telefone do paciente, a fim de manter seus dados mais seguros.
19	O sistema deverá ter recurso para bloquear imagens inapropriadas enviadas pelos cidadãos, revisando conteúdo adulto, racista, homofóbico, linguagem imprópria, xenofóbico, conteúdo de ódio e violenta ou quaisquer temas de conteúdo discriminatório.
20	O sistema deverá permitir a opção de redefinir as senhas de usuários, definindo quantos dias devem se passar para os usuários cadastrados por e-mail terem que redefinir suas senhas.
21	O sistema deverá permitir a configuração de login com autenticação de dois fatores, permitindo ainda o usuário interno realizar login via email, conta Google, conta Facebook e conta Microsoft.
22	O sistema deverá permitir ao usuário definir o nome que ficará visível aos pacientes
23	O sistema deverá permitir aos administradores definirem a permissão dos usuários por função (funcionalidade), além de permissionar às filas de atendimento que o usuário terá acesso.
24	Todo acesso ao sistema deverá ser feito através de usuário e senha gerenciados pelo administrador do sistema. Cada usuário, seja ele o administrador ou atendente, deverá possuir um usuário e senha individual.
25	O sistema deverá permitir aos administradores criar perfis de permissionamento dos usuários internos por função (funcionalidade), tendo o controle nos seguintes recursos: Canais, ChatBots, Conversas (Chats), Campanhas Configurações, Dashboards, Filas de Atendimentos de Serviços, Fluxo (Flow Manager), Grupos de Usuários, Histórico de Alterações, Importar Contatos, Notificações, Templates, Integrações, Ambiente de Desenvolvimento e Métricas.
26	O sistema deverá ter recurso para retenção de dados, podendo optar entre apagar as mensagens, os pacientes, as métricas, os dados que identifiquem o paciente. O recurso deve ainda permitir configurar o tempo que os arquivos de multimídia das mensagens se manterão armazenadas (imagens, áudios, vídeos e documentos).
27	O sistema deverá permitir a criação de fluxo de atendimento aos pacientes totalmente automatizado (chatbots), com possibilidade de os atendentes realizarem os atendimentos de forma manual, com fluxos diferentes para os diferentes canais contratados, trabalhando de forma simultânea.
28	O sistema deverá permitir cadastrar os usuários, com possibilidade de definir níveis de



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL
PODER EXECUTIVO

	acesso de forma diferenciada, tendo os perfis de permissionamento com atribuições definidas e configuradas conforme sua função(cargo). Ex.: Médico, Enfermeira, Atendente. O recurso deve restringir as funcionalidades conforme as atribuições do servidor.
29	O sistema deverá permitir aos administradores adicionar e apagar os usuários sempre que for necessário.
30	O sistema deverá permitir aos administradores filtrarem os usuários cadastrados por fila de atendimento ou nível de permissão cadastrado.
31	O sistema deverá possuir nas configurações de Chat a possibilidade de alteração, criação e exclusão de filas de atendimento.
32	O sistema deverá permitir organizar a operação em filas de atendimento, incluindo os usuários em suas respectivas filas conforme necessário, podendo um usuário estar vinculado a mais de uma fila de atendimento.
33	O sistema deverá permitir configurar para cada fila de atendimento um tempo de transbordo, onde após o tempo máximo de espera configurado o paciente é encaminhado para outra fila de forma automática para ser realizado o seu atendimento.
34	O sistema deverá apresentar os atendimentos em lista e ordem cronológica (de forma decrescente por horário de mensagem recebida) para que sejam manipulados pelos operadores, demonstrando a duração do atendimento, o nome do atendente, tendo ainda uma identidade visual de cores para identificar os pacientes que estão na fila sendo atendidos e os que não foram atendidos, e uma identificação se a origem da conversa foi WhatsApp, WebChat.
35	O sistema deverá possuir um ambiente com a listagem de todas as conversas que estão aguardando na fila, com atalho para acessar a conversa, onde nesta lista deve ser demonstrado qual foi a última mensagem da conversa, data do envio da última mensagem pelo usuário, quem enviou a última mensagem. Permitindo filtrar a lista de filas dos usuários em atendimento por ordem crescente e decrescente, por filas com atendentes, sem atendentes ativos e com pacientes aguardando atendimento.
36	O sistema deverá possuir um painel de controle das filas de atendimento, informando o número de usuários (atendentes) por fila de atendimento, identificando quantos atendentes estão disponíveis, o número de pacientes que estão aguardando atendimento, tempo médio de espera por fila, o número de pacientes em atendimento e sem atendimento por fila. Possibilitando ainda filtrar por filas e filtrar por atendentes.
37	O sistema deverá possuir ambiente exclusivo para configurar a automatização de todas as intenções e regras de negócios dos serviços realizados pelo município, tendo recurso para ativar e desativar as programações (Bot) de intenções existentes.
38	O sistema deverá criar as programações automatizadas (Bot) através de fluxograma com formas, cores distintas, que permitam a modelagem dos fluxos (intenções e ações) de atendimento de cada serviço de forma visual, sem a necessidade de programação.
39	O sistema deverá ter a opção para cada etapa criada do fluxograma os recursos de criar nota, copiar etapa, apagar etapa e mover etapa para outra parte do fluxo em desenvolvimento.
40	O sistema deverá ter a opção na criação das etapas do fluxo a configuração de resposta do bot através de texto, áudio, vídeo, sticker e inteligência artificial.
41	O sistema deverá permitir configurar as respostas do bot com inteligência artificial definindo como a IA deve responder a fonte de conhecimento que deve utilizar o tom da mensagem (Prestativo, Formal, Neutro) e o número máximo de palavras a serem utilizadas.
42	O sistema deverá possuir um ambiente para gerenciar os canais contratados e ativos pela entidade, esse recurso deverá definir (de forma visual) qual programação automática (Bot) deve ser ativada para cada canal, assim de forma visual.
43	O sistema deverá possuir um fluxo de respostas automáticas que são ativadas quando a programação automática (Bot) não compreende a resposta do paciente.
44	O sistema deverá informar o paciente em que posição ele se encontra para ser atendido, bem como o tempo estimado de espera, essas informações deverão aparecer quando o paciente for encaminhado para espera em uma fila de atendimento.
45	O sistema deverá informar o paciente quando não há nenhum atendente online na plataforma.
46	O sistema deverá informar o paciente quando ele for encaminhado a um operador para



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL
PODER EXECUTIVO

	atendimento.
47	O sistema deverá permitir enviar um convite para o paciente para realizar um vídeo chamada e chamada por voz, que deverá ser gravada automaticamente na plataforma para futura auditoria. Após o encerramento da chamada de vídeo ou voz a plataforma deverá enviar uma mensagem automática para o paciente.
48	O sistema deverá possuir inteligência artificial na criação dos fluxos de atendimento, onde deverá sugerir frases e palavras similares às configuradas nos gatilhos/disparadores, a fim de melhorar a assertividade da programação (Bot).
49	O sistema deverá possuir inteligência artificial no Chat onde o atendente deverá receber sugestões de respostas com base na conversa e últimas perguntas do paciente. Ex: ChatGPT.
50	O sistema deverá permitir o atendente ligar e desligar o Bot, assumindo a conversa de acordo com a necessidade.
51	O sistema deverá permitir ao atendente encerrar a conversa com paciente, onde a mesma seja automaticamente arquivada.
52	O sistema deverá permitir que o atendente marque a conversa como SPAM, evitando receber mais mensagens daquele contato.
53	O sistema deverá registrar todas as informações dos pacientes em variáveis se necessário, conforme a programação do fluxo de atendimento. Deverá ter dois tipos de variáveis, variável de sessão e variável de usuário. A variável de usuário, todas as informações dos pacientes devem permanecer salvas se mantendo no histórico, ficando vinculadas ao número do paciente. A variável de sessão, as informações dos pacientes devem ser excluídas após o atendimento.
54	O sistema deverá ter no Chat o registro de todas as variáveis do usuário, bem como a fila que o paciente está sendo atendido e o tempo de atendimento.
55	O sistema deverá permitir salvar o histórico da conversa em uma variável específica em formato JSON.
56	O sistema deverá permitir que o administrador audite as conversas, através de recurso que apresente todos os registros e eventos das conversas.
57	O sistema deverá validar as respostas (variáveis) dos pacientes, confirmando se os dados correspondem à máscara da informação solicitada. As variáveis mínimas que a plataforma tem que validar são CPF, e-mail, telefone, CEP, datas, nomes, nomes completos, imagens e anexos.
58	Permitir que o atendente oculte mensagens recebidas e enviadas.
59	O sistema deverá permitir realizar download de relatório das notificações em massa com as seguintes informações: Nome da Campanha, Grupo Alvo, Data e Hora do Envio da Notificação, Telefone do Paciente, Status Mensagens Enviadas, Status Mensagens Não Enviadas (Erro), Status Mensagens Entregues e Status Mensagens Lidas.
60	Todas as interações, sejam elas provenientes dos pacientes ou dos atendentes, deverão ser armazenadas. E com a possibilidade de serem consultadas posteriormente, não sendo possível excluir nenhum tipo de registro para posterior auditoria.
61	O sistema deverá estar preparado para o recebimento e armazenamento de imagens, áudios, vídeos, documentos (PDF e Word) e sticker (Figurinhas) que poderão ser enviados pelos pacientes.
62	O sistema deverá possuir no ambiente de atendimento, filtro avançado por: mensagens não lidas, mensagens arquivadas, fila de atendimento, data específica, período de datas, atendimento com (atendentes), meus chats recentes, meus chats ativos, meus chats adiados, falou recentemente, filtro por canal, filtro por tópico/tag, e ainda pesquisar pelo nome do usuário ou pelo texto contido na mensagem.
63	O sistema deverá possuir no ambiente de atendimento o envio de Templates (mensagem pré-cadastrada de início de contato) de atendimento aos pacientes de forma individual, permitindo selecionar se a conversa será atribuída ao agente, não será atribuída a ninguém ou se deverá ser encaminhada para uma determinada fila, tudo isso deve ocorrer após o envio do Template.
64	O sistema deverá permitir os administradores cadastrar novos Templates, incluindo todas as



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL
PODER EXECUTIVO

	informações necessárias como: nome, chatbot, categoria, número do WhatsApp, Fila de Atendimento que poderão enviar o Template, cabeçalho, conteúdo (Texto Principal), rodapé e botões.
65	Além dos atendimentos receptivos, a plataforma deverá estar apta para envio de mensagens ativas com templates pré-definidos de forma individualizada e automatizada, a um rol de contatos definidos, ou seja, conversas iniciadas pela CONTRATANTE. Para isto, deverá haver um ambiente exclusivo para criação de grupos de usuários e campanhas de notificação tendo integração com a base de cadastro de números de telefone da CONTRATANTE (contatos), por meio do recebimento de arquivos com extensão “.tsv”;
66	O sistema deverá possuir ambiente exclusivo para criação de grupos de usuários para os quais há intenção de enviar notificações (mensagens em massa). No ambiente deverá ser possível ter o detalhamento de todos os grupos criados, nome intitulado de cada grupo, número de usuários, última alteração realizada (Data, hora e usuário). No ambiente exclusivo de criação de grupos de usuários para encaminhamento de mensagens em massa deverá ter os seguintes recursos: <ul style="list-style-type: none">• Possibilidade de baixar arquivo com os usuários cadastrados.• Editar os recursos do grupo criado.• Encaminhar notificação.
67	O sistema deverá permitir aos administradores criarem os grupos de forma flexível, definindo o nome do grupo, o Template que será enviado, realizar importação de arquivo com os contatos ao menos em formato “.tsv”, definir data e hora que a notificação deverá ser encaminhada.
68	O sistema deverá ter ambiente de verificação dos contatos pré-cadastrados, informando quais contatos são válidos e inválidos pela plataforma após a importação, identificando previamente os números com algum tipo de problema que impedirá o recebimento da notificação.
69	O sistema deverá ter no ambiente exclusivo dos contatos pré-cadastrados, recurso para configurar os arquivos que serão importados com os contatos, permitindo criar as variáveis (Nome, Telefone, CPF, Data de Nascimento...) que contém nas colunas do arquivo importado de forma flexível, conseguindo criar várias colunas caso seja necessário, para que assim, o administrador consiga importar diferentes formatos de planilhas.
70	O sistema deverá possuir ambiente exclusivo para criação de Campanhas, permitindo a organização de notificações sobre um mesmo tópico para diferentes grupos de usuários (mensagens em massa). No ambiente deverá ser possível ter o detalhamento de todas as campanhas criadas e seu nome intitulado de cada campanha.
71	O sistema deverá permitir configurar os Templates para cada Fila de Atendimento.
72	O sistema deverá possuir no ambiente exclusivo dos Templates o detalhamento de todos os Templates cadastrados com o nome intitulado, o status (aprovado, aguardando análise, desaprovado), a categoria classificada (utilidade, marketing, autenticação), o conteúdo (Texto) última alteração realizada.
73	O sistema deverá permitir a configuração de tempo de inatividade, desconectando o usuário devido à falta de atividade.
74	O sistema deverá possuir um fluxo de atendimento automatizado para inatividade, que deve ser disparado ao identificar que o paciente ou o operador ficaram inativos por determinado tempo, a ser configurado conforme a entidade quiser. As ações geradas por esse fluxo de atendimento automatizado devem permitir arquivar automaticamente, encaminhar para uma nova fila de atendimento e encaminhar uma mensagem ao usuário.
75	O sistema deverá possuir no chat o recurso de: arquivar conversa, correção ortográfica, desativar o bot por alguns instantes, bloquear atendimento para um único usuário, enviar paciente para outra fila de atendimento, marcar como não lido, marcar como spam e baixar conversa PDF.
76	O sistema deve permitir que seja configurado intenções (ações) no cabeçalho da conversa, a fim de facilitar o trabalho diário, essas ações devem ser configuradas permitido ações como: “Encaminhar Conversa para Fila dos Médicos”, “Enviar Pesquisa NPS”, “Encerrar Conversa”.
77	O sistema deverá permitir gerar pesquisa de satisfação após o encerramento do atendimento, utilizando metodologia NPS (Net Promoter Score).
78	O sistema deverá possuir no ambiente de atendimento, o recurso de criação de notas para que os operadores da rede municipal de saúde registrem a evolução do atendimento, tendo



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL
PODER EXECUTIVO

	o operador o registro de informações importantes, permitindo ainda criar mais de uma nota por conversa.
79	O sistema deverá sempre informar de forma automática em que posição da fila o paciente se encontra para ser atendido.
80	O sistema deverá permitir configurar a função de priorizar o envio de conversas a atendentes com menor demanda no momento.
81	O sistema deverá permitir a segmentação dos pacientes em grupos (tags), permitindo assim que se possa realizar o contato de forma automatizada em lote, por exemplo, categorizar os pacientes por unidade ou por grupo de doenças para que seja possível contatá-los, possibilitando assim atingir grupos determinados de pessoas conforme a ação desejada.
82	O sistema deverá permitir o encaminhamento para outras filas de atendimento, listando os operadores disponíveis e filas no momento de encaminhar o atendimento.
83	O sistema deverá possuir ambiente exclusivo para controle de todas as programações ativas, facilitando o desativamento ou edição quando necessário.
84	O sistema deverá possuir um fluxo de respostas automáticas que são ativadas quando a programação automática (Bot) não compreende a resposta do usuário final (Cidadão). Na ocorrência de problemas técnicos que impossibilitem a consulta de alguma informação ou serviços, deverá manter resposta padrão conforme programado.
85	O sistema deverá ter ambiente exclusivo para monitorar e gerenciar os termos que o chatbot não entendeu na execução dos fluxos, com a ajuda de inteligência artificial. A IA deverá agrupar os termos não entendidos por frequência e similaridade, sugerindo novas intenções, gatilhos e respostas para melhorar o chatbot.
86	O sistema deverá ter ambiente exclusivo para treinar chatbots através de Inteligência Artificial com o propósito de haver uma melhoria contínua das respostas automáticas. A criação da base de conhecimento deverá ocorrer a partir de diferentes fontes, como sites, documentos técnicos e/ou fragmentos de conteúdo nos formatos de arquivo PDF, DOCX, XLSX e TXT.
87	Durante o treinamento do chatbot para respostas utilizando IA deve ser possível treinar o comportamento do chatbot informando que tipo de linguagem (Neutro, Formal, Prestativo) ele deve utilizar e qual a sua função (objetivo do Bot) no atendimento ao cidadão, além de definir como o chatbot lidará com opiniões, prognósticos e insultos.
88	O sistema deverá ter ambiente exclusivo para desenvolvimento de código próprio para gerar comportamento avançado para ações que a plataforma não atende de forma nativa. O ambiente deve utilizar linguagem Java Script e permitir requisições http, deve ainda suportar o vínculo de informações do cidadão ao código criado.
89	O sistema deverá permitir a categorização dos pacientes por grupos, possibilitando a inserção de um ou vários contatos ao mesmo tempo a um grupo.
90	Permitir que atendimentos iniciados em um determinado dia e que não tenham sido concluídos, possam ser retomados em um dia posterior, seja pelo atendente que iniciou o atendimento ou por outro atendente para qual o atendimento possa ser encaminhado.
91	Além de receber os atendimentos oriundos dos pacientes, o sistema deverá permitir que um atendente possa iniciar o processo de atendimento. Portanto, o sistema deverá dar a possibilidade que o processo seja iniciado não somente pelos pacientes, mas também por um atendente sempre que houver a necessidade de a Secretaria de Saúde entrar em contato com um paciente.
92	O sistema deverá possuir um modo onde seja possível “auditar” os atendimentos, possibilitando ao gestor visualizar todas as informações relacionadas a um determinado atendimento e seus eventos, trazendo as informações em ordem cronológica, contendo todo o diálogo, arquivos anexados etc.
93	Todos os pacientes que interagirem com o sistema deverão ficar armazenados no sistema, onde constarão suas informações, permitindo inclusive que se possa adicionar observações sobre o mesmo.
94	Todos os dados relativos às mensagens, sejam elas as interações dos pacientes ou as interações dos atendentes não poderão ser apagadas ou editadas em nenhuma hipótese. O sistema deverá garantir a integridade e segurança dos diálogos.
95	O sistema deverá possuir app que funcione na plataforma IOS e Android, com os seguintes recursos no chat: arquivar, informações do paciente, atribuir à fila de atendimento, marcar



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL
PODER EXECUTIVO

	como não lida e marcar como spam, mensagens rápidas, envio de templates.
96	O app mobile deverá permitir o envio de áudios, anexos, fotos e texto.
97	O app mobile deverá permitir realizar filtro das conversas por mensagens arquivadas, atribuído a mim, falou comigo e mensagens não lidas.
98	O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com os seguintes números em tempo real: a) Número de usuários conectados no Webchat; b) Número de conversas não lidas; c) Número de mensagens enviadas/recebidas na última hora; d) Número de conversas com os atendentes; e) Média de espera do paciente nas filas de atendimento; f) Tempo médio da primeira resposta; g) Tempo médio de duração de atendimento. h) Período de tempo; i) Atendente; j) Fila de trabalho; k) Canal de atendimento.
99	O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com as informações do item 80, permitindo filtrar conforme detalhamento abaixo. Deverá ser possível realizar download do relatório.
100	O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com o status de cada usuário (atendente) com data e hora de último check-in e check-out.
101	O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com no mínimo as seguintes informações de usuários e sessões: a) Total de sessões realizadas na plataforma; b) Total de sessões que um atendente falou; c) Total de sessões fechadas por atendente; d) Quantidade de mensagem enviada por atendente; e) Quantidade de mensagem enviada pelo Bot; f) Filas de atendimento; g) Canais; h) Atividade do usuário (com ou sem resposta);
102	O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com informações dinâmicas de usuários e sessões, podendo realizar os filtros abaixo. Deverá ser possível realizar download do relatório. a) Período de tempo (hora, dia, semana, mês); b) Operadores (somente operadores, somente bot, por operador); c) Filas de atendimento; d) Canais; e) Atividade do usuário (com ou sem resposta);
103	O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com indicador demonstrando os horários com maior demanda de acordo com as sessões.
104	O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com gráfico dinâmico de usuários e sessões, demonstrando: a) Sessão diária por canal; b) Sessão semanal por canal; c) Sessão mensal por canal.
105	O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com informações dinâmicas de produtividade dos atendentes com as informações abaixo. Deverá ser possível realizar download do relatório. a) Número de atendentes online; b) Número de atendentes ocupados; c) Número de atendentes em pausa; d) Número de atendentes em almoço; e) Número de atendentes offline. f) Período de tempo; g) Atendente; h) Fila de trabalho; i) Função.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL
PODER EXECUTIVO

106	O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com as informações do item 88, permitindo filtrar conforme detalhamento abaixo. Deverá ser possível realizar download do relatório.
107	O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com informações das etapas e processos de um fluxo totalmente customizável, podendo ser utilizado as seguintes opções: a) Intenção executada; b) Tag; c) Valor de variável; d) Mensagem na conversa e nome da intenção.
108	O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com funil de notificação por período, detalhando a porcentagem de mensagens enviadas, entregue, lidas e respondidas via whatsapp.
109	O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com relatório das notificações (mensagens enviadas) por período, detalhando data de envio, número (whatsapp) do paciente e o status (mensagem enviada, entregue, lida e respondida). Tendo ainda a possibilidade de abrir chat de forma rápida para atendimento.
110	O sistema deverá possuir um canal alternativo de atendimento por webchat para website da entidade, com ele deverá ser possível disponibilizar um canal de atendimento através de chatbot (atendimento automático), com possibilidade de interação humana.
111	O sistema deverá contemplar todos esses recursos para a plataforma WhatsApp, bem como para Telegram e Webchat, utilizando para todas os aplicativos o formato de precificação definido nesse edital.
112	O sistema deverá contemplar um ambiente de teste de fluxo de conversas criadas, para que as programações sejam testadas e validadas antes de serem utilizadas em produção.
113	O sistema deverá possuir uma solução de Business Intelligence, que possua um conjunto de funcionalidades de painéis interativos, com possibilidade de geração de relatórios e gráficos.
114	O recurso de Business Intelligence deverá ter interface web, possibilitando a geração de dados estatísticos a partir de diversas fontes de dados.
115	O recurso de Business Intelligence deverá permitir baixar exportar o conteúdo em PDF, Excel ou exibir na tela.
116	O recurso de Business Intelligence deverá disponibilizar funções estatísticas descritivas como soma, média, contagem, contagem distinta, máximo e mínimo.
117	O recurso de Business Intelligence deverá funcionar de modo que ao selecionar uma informação no painel todo o restante se adeque a informação selecionada afim de melhorar a visualização e os insights a respeito do serviço.
118	O recurso de Business Intelligence deverá permitir a criação de alertas, encaminhando o envio de notificações para os usuários de acordo com os valores definidos.
119	O recurso de Business Intelligence deverá possuir biblioteca de funções lógicas, de conversão, matemáticas, analíticas, estatísticas, cadeias de caracteres e outras para serem utilizadas na confecção de análises pelos usuários de negócios.
120	O recurso de Business Intelligence deverá permitir a personalização dos cabeçalhos/títulos das colunas de uma tabela, bem como a regra de agregação das colunas de totais.
121	O recurso de Business Intelligence deverá permitir criar um ambiente de trabalho colaborativo de forma permissionada entre desenvolvedores, fornecedores e usuários finais (cliente).
122	O recurso de Business Intelligence deverá oferecer interface otimizada para visualização dos painéis através de dispositivo mobile.
123	O recurso de Business Intelligence deverá permitir a visualização de hora e data da última atualização do conjunto de dados, sendo possível configurar os horários para atualização automática do conjunto de dados.
124	A solução de Business Intelligence deverá possuir os seguintes painéis: a) Número de atendimentos realizados pela Telessaúde no município, por período; b) Número de atendimentos realizados pelo Telessaúde por unidade de saúde; c) Número de atendimentos por tipo de serviço por dia; d) Média dos atendimentos por tipo de serviço por período e/ou unidade; e) Média de idade dos pacientes atendidos no município pelo Telessaúde;



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL
PODER EXECUTIVO**

	f) Nota NPS do serviço do Telessaúde do município; g) Nota NPS do serviço do Telessaúde por unidade de saúde; h) Nota NPS do serviço do Telessaúde por atendente; i) Indicadores de patologias atendidas, relatadas pelo CID-10; j) Indicadores do número de receitas emitidas; k) Indicadores gráficos dos horários mais acessados.
125	O recurso de Business Intelligence deverá permitir a visualização dos atendimentos através de mapa geográfico, sendo possível identificar no mapa as regiões com maiores e menores números de atendimento.
126	A solução de Business Intelligence deverá possuir um indicador preditivo, trazendo uma previsão do número de quantos atendimentos serão realizados no mês seguinte.
127	A solução de Business Intelligence deverá possuir um recurso onde permite a publicação dos painéis de forma que fique registrado o nome do painel, quem publicou data da publicação e a versão do modelo.

7. ESPECIFICAÇÕES DAS MENSAGENS.

1	O fornecedor do Sistema deverá utilizar, para troca de mensagens de Whatsapp, em API Oficial do Whatsapp através de um BSP "Business Solution Provider" parceiro oficial do Whatsapp.
2	O fornecedor irá se limitar ao número de mensagens contratada, podendo o Município utilizar os serviços sob demanda de forma espontânea, não tendo limite mensal, sempre respeitando o limite anual contratado.
3	O fornecedor deverá disponibilizar os seguintes tipos de mensagens para o atendimento: Mensagens de Serviço (Sessão de Atendimento / Receptiva) e Mensagem de Notificação Ativa (Template HSM - Conversa de Utilidade ou Marketing).
4	As mensagens de serviço (DAU), "SessionMessages" deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp. Todas as mensagens recebidas do contato externo serão consideradas mensagens de serviço.
5	Conforme a política de precificação do WhatsApp Business, as conversas de serviço só serão iniciadas quando não houver janelas de conversas abertas e a Secretaria de Saúde responder ao paciente com um formato livre de mensagem na janela de atendimento ao cliente de 24 horas. Caso a Secretaria de Saúde envie uma mensagem ou uma resposta ao paciente com um modelo de mensagem (HSM) na janela aberta da conversa de serviço, essa ação iniciará uma nova conversa com base na categoria do modelo (Template HSM - Conversa de Utilidade ou Marketing).
6	As conversas de serviço ou mensagens de sessão ("SessionMessages") deverão ser do tipo texto livre.
7	Sempre que um contato externo enviar uma mensagem para a CONTRATANTE haverá a abertura da sessão. Todas as conversas terão uma duração de 24 horas (sessão) desde a primeira mensagem enviada pela Secretaria de Saúde, seja o disparo do HSM (Template) ou a resposta ao usuário (conversa de serviço).
8	As mensagens de notificações ativas baseadas em modelo (TEMPLATE) deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp. As mensagens de modelo ativa deverão obedecer ao padrão HSM (High StructuredMessages), podendo ser classificadas em duas categorias de conversas, conversas de utilidade ou conversas de marketing, conforme definição do WhastApp Business.
9	Serão consideradas mensagens ativas baseadas em modelo, ou simplesmente, mensagens de modelo (Template), todas as mensagens ativas enviadas pela CONTRATANTE fora de uma Sessão aberta pelo contato externo (conversa de serviço).
10	As mensagens de modelo ativas deverão ser enviadas apenas aos contatos que realizarem a pré-aprovação para recebimento de mensagens ativas (OPT-IN). As mensagens poderão ser constituídas de texto, emoji, formatação específica do Whatsapp (negrito, itálico, etc) e com campos variáveis os quais serão substituídos automaticamente no ato do envio da mensagem.
11	As mensagens de modelo (Template) deverão ser pré-aprovadas pelo Whatsapp. O fornecedor deverá assessorar nas aprovações junto ao Whatsapp.



12	O fornecedor deverá disponibilizar acesso a um canal de comunicação para o CONTRATANTE submeter seus modelos (Templates) à autorização do Whatsapp, onde serão categorizadas em conversas de utilidade ou marketing.
13	As mensagens de modelo (Template) categorizadas em conversas de utilidade ou marketing terão preço único conforme detalhamento da proposta de preço.
14	Os modelos (Templates) que forem aprovados deverão ficar disponíveis para comunicação ativa da CONTRATANTE com seus contatos externos.
15	O CONTRATANTE deverá informar ao fornecedor o número de identificação do Gerenciador de Negócios de sua página do Facebook para que a ativação seja realizada (ressalva: ficará a cargo do CONTRATANTE: Informar o nome de exibição que será utilizado bem como o nome de exibição que será utilizado).

8. INTEGRAÇÃO.

1	O sistema deverá permitir integração com os sistemas de saúde utilizados, ou que venham ser futuramente pela CONTRATANTE. Com relação à integração da solução, o acesso aos serviços da CONTRATANTE dar-se-á por meio de interface segura SSL API de integração, utilizando Web Services XML/SOAP ou REST, que permitirá integração com a plataforma da CONTRATADA.
2	A integração com os sistemas contratados pela entidade dependerá dos acessos e compatibilizações que serão disponibilizados pelos fornecedores destes sistemas.
3	O sistema deve possuir integração nativas com outras plataformas, possibilitando a redução nas implantações. Ex.: Google Analytics, Google Sheets e Encurtador de URL.
4	O sistema deverá possuir documentação pronta das especificações de APIs, tendo ainda ambiente para realizar as operações com os parâmetros necessários definidos, bem como ambiente de teste onde as aplicações podem ser alteradas sem interferir no meio de produção. Assim sendo possível realizar as operações de mudanças experimentais que vão garantir o bom funcionamento da solução, evitando danos que possam prejudicar o sistema.
5	O sistema deverá permitir que outros sistemas contratados pela entidade, envie texto, imagem, áudio e documento para um usuário específico através da integração API com whatsapp.
6	O sistema deverá possuir integração com o Google Sheets, permitindo que informações chaves geradas pela plataforma nas conversas com cada paciente sejam importadas para a planilha de forma organizada, sendo possível definir quais serão esses dados conforme interesse do município.
7	A partir do banco de dados gerado com a integração com o Google Sheets, a fornecedora deverá tratar e manipular os dados coletados através de uma ferramenta de visualização de dados gráficos (BI – Business Intelligence), gerando indicadores para análise preditivas, ajudando na tomada de decisões dos gestores.
8	O sistema deverá possuir integração com o Banco de Dados, permitindo que informações chaves geradas pela plataforma nas conversas sejam importadas para o banco de forma organizada e estruturada, sendo possível definir quais serão esses dados conforme interesse do município

9. IMPLANTAÇÃO.

9.1. Entenda-se como implantação todos os serviços necessários ao normal funcionamento da solução em todas as áreas abrangidas, dentre os quais: implantação, configuração, treinamento, customização, migração e conversão de informações existentes e necessárias à operação dos sistemas.

9.2. Para o processo de implantação da solução de tecnologia requer seja adotada a metodologia de trabalho no formato cascata, que consiste em um processo sequencial de atividades. Ela é dividida em etapas distintas, que devem ser concluídas antes que a próxima etapa possa ser iniciada, observando-se, portanto, a sequência estabelecida no item

9.3. Objetiva-se esta metodologia, embora mais demorada e menos flexível do que a metodologia ágil, em razão dos seguintes benefícios:

- Planejamento bem definido, com uma visão clara do escopo, das etapas e dos prazos. Isso é essencial em projetos como o presente, no qual é necessário garantir a integração de diferentes componentes e sistemas;
- Controle rigoroso do processo, com etapas claramente definidas e documentação detalhada, o que permite garantir a qualidade e a segurança da solução;
- Não há a necessidade de feedback desta constante Administração durante o processo de implantação.



d) Permite melhor gerenciamento e fiscalização do projeto, permitindo uma melhor previsão de recursos, prazos e orçamentos.

9.4. Deverão ser observados os seguintes pressupostos:

1	A contratada deverá prestar serviço de implantação, ou seja, a adequação e customização do sistema para a realidade, fluxos e assuntos do município de forma presencial.
2	A implantação deverá cumprir as seguintes etapas: <ul style="list-style-type: none">• Configuração do sistema licitado, com todos os fluxos e assuntos descritos no termo de referência, em um ambiente de testes;• Criação de contas para usuários internos;• Aplicação de regras de validações em formulários, juntamente a equipe do município (as regras de validações dizem respeito a como os formulários dos assuntos e fluxos podem ser validados pelo próprio sistema, sem interação humana).• Tramitação de processos testes (não reais) nos fluxos e assuntos cadastrados;• Adequação de fluxos e assuntos que o município entender não estarem ideais;• Lançamento e liberação do sistema para requerentes.
3	A implantação deverá ser concluída no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do envio do cronograma de implantação.
4	O cronograma de implantação deverá ser apresentado em até 05 (cinco) dias úteis a partir da emissão da ordem de serviço.
5	A emissão do termo de aceite dos serviços de implantação e treinamento, ocorrerá somente ao fim da data prevista para fim dos serviços, caso o serviço tenha sido executado de maneira satisfatória, mediante procedimentos de validação por parte do fiscal do contrato.
6	Todas as decisões e entendimentos havidos entre as partes durante o andamento dos trabalhos e que impliquem modificações ou implementações nos planos, cronogramas ou atividades pactuadas, deverão ser prévia e formalmente acordados e documentados entre as partes.
7	A empresa contratada responderá pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que porventura venham a ocorrer nas informações da CONTRATANTE, quando estas estiverem sob sua responsabilidade.
8	A empresa contratada e os membros da equipe guardarão sigilo absoluto sobre os dados e informações do objeto da prestação de serviços ou quaisquer outras informações a que venham a ter conhecimento em decorrência da execução das atividades previstas no contrato, respondendo contratual e legalmente pela inobservância deste subitem, inclusive após o término do contrato.

10. INFRAESTRUTURA, HOSPEDAGEM E SEGURANÇA.

1	Licença de uso na modalidade de software como um serviço (SaaS), onde a aplicação e dados são hospedados e gerenciados em servidor sob a responsabilidade do fornecedor. O sistema é acessado pela internet, sem a necessidade de programas e licenças adicionais.
2	O servidor na nuvem utilizado pela contratada (próprio ou subcontratado) deverá atender no mínimo os seguintes requisitos: <ul style="list-style-type: none">• Monitoramento técnico especializado no local, durante todos os dias do ano;• Restrição de acesso aos servidores para pessoas não autorizadas;• Capacidade elástica;• Proteção contra malwares e ataques de negação de serviço;• Tempo de atividade (uptime) mínimo de 98%.
3	A Contratada deverá executar a manutenção legal, corretiva e evolutiva dos sistemas contratados, durante a execução do contrato, de acordo com as exigências a seguir: <ul style="list-style-type: none">• Manutenção corretiva: deverá ser realizada em emergências, quando ocorrerem problemas inesperados na solução de tecnologia. Esses problemas podem ser causados por erros de programação, entre outros fatores. A manutenção corretiva tem como objetivo solucionar o problema o mais rápido possível, de forma a minimizar o impacto nos serviços prestados pela solução de tecnologia;• Manutenção legal: em caso de mudança na legislação, entre outros, a qual deverá ser elaborada uma programação para atendimento às mudanças ocorridas, sem prejuízos à operação do sistema e à legislação, durante a vigência contratual.• Manutenção evolutiva: deverá ser realizada com o objetivo de aprimorar a solução de tecnologia ao longo do tempo, adicionando novas funcionalidades, relatórios, melhorando a usabilidade ou aumentando o desempenho. A manutenção evolutiva é importante para manter



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL
PODER EXECUTIVO

	a solução de tecnologia atualizada às necessidades de gestão, restando também contemplada uma reserva técnica de horas como parte essencial do compromisso de garantir que a solução oferecida não apenas atenda às necessidades atuais, mas também se adapte às necessidades futuras do usuário. É uma maneira de assegurar que a solução demandada continue relevante e valiosa ao longo de sua utilização.
4	Todas as manutenções evolutivas e de solicitação exclusiva da Contratante, que impliquem inclusões de novas funções, telas ou relatórios, poderão ser desenvolvidas e pagas por hora técnica, mediante valores indicados pela proponente na proposta de preço, desde que exigido e autorizado pelo responsável pela gestão do contrato no município.
5	A contratada deverá executar no mínimo as seguintes atividades: <ul style="list-style-type: none">• Backups de rotina do banco de dados, de no mínimo 06 (seis) em 06 (seis) meses.• Testes de qualidade (QA) antes de implementar atualizações e correções no ambiente do sistema utilizado pelo município.• Garantir a atualização do sistema para versões mais seguras e otimizadas a que desenvolver no período de vigência contratual.• Mitigação de erros, bugs e outras anormalidades que possam prejudicar o funcionamento do sistema.
6	A contratada deverá comunicar o município, tão logo tomar conhecimento, sobre instabilidades, indisponibilidades e falhas no sistema.
7	Em regra, manutenções que tornem o sistema inacessível, devem ser realizadas fora do horário comercial.
8	Caso haja um problema crítico, que necessite solução imediata e seja preciso deixar o sistema inacessível, a contratada deverá comunicar o município o mais rápido possível.
9	A prestação do serviço da CONTRATADA deve estar adequada a Lei Geral de Proteção de Dados LGPD, visto atuar como operadora dos dados dos pacientes da CONTRATANTE.
10	A CONTRATADA em função da criticidade e sensibilidade dos dados tratados deverá possuir encarregado pela proteção de dados pessoais devidamente contratado para este fim. Deverá apresentar Nomeação do Encarregado de Proteção de Dados (DPO) devidamente identificado, com suas responsabilidades claras e atualizadas.
11	A CONTRATADA deverá possuir os instrumentos necessários que comprovem que este serviço está adequado à LGPD como termo de uso e política de privacidade, colaboradores e funcionários treinados e capacitados em Segurança da Informação e na Lei Geral de Proteção de Dados.
12	A CONTRATADA deverá apresentar a descrição detalhada das medidas de segurança implementadas para garantir a proteção dos dados pessoais.

11. TREINAMENTO.

1	Considerando que os usuários necessitam de instrução para operacionalizar uma nova ferramenta presente em suas atividades, a contratada deverá fornecer treinamento sobre a utilização do sistema de forma presencial.
2	A CONTRATADA deverá apresentar, no ato de assinatura do contrato, Plano de Treinamento destinado à capacitação dos usuários e técnicos operacionais para a plena utilização das diversas funcionalidades de cada um dos sistemas, abrangendo os níveis funcional e gerencial, o qual deverá conter os seguintes requisitos mínimos: <ul style="list-style-type: none">• Nome e objetivo de cada módulo de treinamento;• Público alvo;• Conteúdo programático, devendo contemplar a execução de todas as funcionalidades e requisitos técnicos do edital, respeitadas as devidas permissões e casos de uso;• Distribuição da carga horária;• Recursos utilizados no processo de treinamento (equipamentos, softwares, filmes, slides, livros, fotos etc.).
3	Os treinamentos deverão ser quantificados da seguinte maneira: <ul style="list-style-type: none">• Usuários administrador: até 03 (três) pessoas;• Usuários operadores: até 100 (cem) pessoas.
4	Os locais dos treinamentos serão disponibilizados pelo município.
5	A contratada deverá disponibilizar em meio online, materiais educativos em artigos, ou vídeos, ou imagens, os quais devem poder ser acessados por qualquer usuário.



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL
PODER EXECUTIVO**

6	As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hora técnica, hospedagem, transporte, diárias etc. serão de responsabilidade exclusiva da contratada.
7	A CONTRATANTE resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e avaliar o treinamento contratado com instrumentos próprios, sendo que, se o treinamento for julgado insuficiente, caberá à CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, ministrar o devido reforço.
8	Os treinamentos necessários após a conclusão da implantação da solução, para novos profissionais e reforços aos atuais, serão de responsabilidade da empresa CONTRATADA, sem ônus a CONTRATANTE até o término do contrato.

12. SUPORTE.

1	O atendimento às solicitações de suporte devem ser providas presencialmente ou remotamente via telefone, e-mail, ferramenta de registro de chamados e/ou chat, por técnico apto a prover o devido suporte ao sistema.
2	Objetivos do suporte técnico: <ul style="list-style-type: none">• Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas;• Sugerir e apoiar métodos e práticas visando a correta e adequada utilização dos módulos, possibilitando obter o máximo de aproveitamento de seus recursos;• Apoiar na análise e documentação de informações a respeito de mudanças na legislação municipal, estadual e federal, visando a adequada implementação destas nos sistemas;• Apoiar na análise e documentação de informações a respeito de mudanças ou melhorias nas metodologias de trabalho, visando a otimizada implementação destas nos sistemas.
3	O serviço de suporte técnico operacional deve ser provido no mínimo de segunda à sexta-feira, das 07h00min (sete) às 12h00min (doze) e das 13h00min (treze) às 18h00min (dezoito).
4	Os prazos de atendimento serão determinados em função do nível de severidade da ocorrência. O tempo de atendimento começa a contar a partir da abertura do chamado e deverá ser atendido de acordo com a tabela abaixo: <ul style="list-style-type: none">• Sistema inoperante: Até 03 horas;• Problema ou dúvida, restringindo a operação do sistema: Até 08 horas;• Problema ou dúvida, prejudicando a operação do sistema: Até 08 horas;• Problema ou dúvida, que não afeta a operação do sistema: Até 48 horas úteis.
5	A Contratada deverá realizar visitas técnicas presenciais bissemanalmente, visando o acompanhamento técnico preventivo para assegurar a manutenção da plena aderência dos serviços às especificações do termo de referência.

13. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.

13.1. As despesas de execução do futuro contrato correção à conta das seguintes dotações orçamentárias:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

13.2. O pagamento decorrente da concretização do objeto desta licitação será efetuado pela CONTRATANTE em até de 30 (trinta) dias, por processo legal, após a devida comprovação da entrega dos materiais.

13.3. Se o objeto não for entregue conforme condições deste termo, o pagamento ficará suspenso até seu recebimento regular.

13.4. Em caso de irregularidade na emissão da Certidão Negativa de Débitos trabalhistas, o prazo de pagamento será contado a partir de sua reapresentação, desde que devidamente regularizados.

13.5. Do reajuste.

13.5.1. Decorridos doze meses de vigência do contrato, os preços praticados serão automaticamente reajustados de acordo com o IPCA acumulado no período, mediante simples apostilamento, nos termos do artigo 136, I, da Lei nº 14.133/2021.

14. DO PRAZO E CONDIÇÕES DE ENTREGA.

14.1. O prazo para a implantação será de até 30 (trinta) dias, contados a partir da emissão da ordem de fornecimento.

14.2. Os serviços deverão ser prestados, de acordo com as características exigidas neste Termo de Referência, assim como com toda a sua documentação;

14.3. O prazo de entrega deverá ser rigorosamente cumprido, sob pena de aplicação das penalidades previstas no contrato.

14.4. O prazo de entrega estabelecido é fixo e improrrogável, salvo motivo considerado de “força maior”, previsto em lei, comunicado pela CONTRATADA, por escrito, ao CONTRATANTE, antes do vencimento do prazo.



14.4.1. Aceito e oficializado por escrito, pelo Setor competente, o prazo de entrega será prorrogado automaticamente, e por igual número de dias em que perdurar o evento causador do atraso.

14.5. O software licenciado deverá estar disponível em servidor de responsabilidade da CONTRATADA durante todo o prazo de vigência do contrato, após a expedição de aceite de implantação por parte da CONTRATANTE.

14.6. O início da utilização do software por parte da CONTRATANTE implica a expedição de aceite tácito de implantação, e ensejará obrigação de imediato pagamento pelos serviços usufruídos, sob pena de enriquecimento sem causa do erário.

14.7. Os serviços deverão ser prestados em todos os serviços de saúde pertencentes à Secretaria Municipal de Saúde de COCAL DO SUL/SC, conforme CNES - Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde, assegurado reequilíbrio econômico-financeiro do contrato em caso de aumento do número de usuários, mensagens ou demais insumos quantificados em contrato, bem como na hipótese de alteração dos critérios de precificação dos serviços de mensageria Meta/Whatsapp.

15. OBRIGAÇÕES DAS PARTES.

14.1. As obrigações das partes constam da minuta de contrato.

16. PROVA DE CONCEITO.

16.1. Tendo em vista as particularidades contidas no objeto, faz-se necessário a execução de uma Prova de Conceito (POC) presencial, obedecendo aos requisitos técnicos e suas funcionalidades descritas neste TR;

16.2. A POC tem por objetivo a validação prática da real compatibilidade entre os requisitos da solução presentes no produto testado versus aqueles especificados neste TR.

16.3. A prova de conceito será agendada pelo Pregoeiro, sendo que a data e o local exato da realização presencial da mesma serão comunicados a todos os licitantes. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar na fase de lances será convocada, cabendo apresentar-se conforme o determinado neste item, sob pena de desclassificação;

16.3.1. A realização da prova de conceito limitar-se-á somente à licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar na fase de propostas de preços. Apenas se convocará as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, caso a licitante detentora da melhor proposta seja inabilitada pelo não atendimento aos requisitos aferidos pela Comissão de Avaliação.

16.4. O início da prova de conceito se dará em até 2 (dois) dias úteis contados da data da convocação da licitante, e terá duração máxima de 8 (oito) horas.

16.5. É facultado às demais licitantes participarem de todas as sessões de demonstração, sendo aconselhada a presença de, no máximo, dois representantes por empresa;

16.5.1. Durante a Prova de Conceito, não será permitida qualquer tipo de manifestação de licitantes que estejam na condição de espectadores. Eventuais manifestações deverão ser formalizadas no devido prazo recursal, que será divulgado pelo Pregoeiro.

16.6. A demonstração deverá ocorrer de forma dinâmica e respeitados os horários estipulados pela Comissão de Avaliação para o início e término, podendo estender-se por mais de um dia, hipótese em que o Pregoeiro divulgará a data de continuidade dos trabalhos, podendo ser o dia imediatamente posterior.

16.7. A prova de conceito aferirá a aderência do sistema ofertado aos requisitos indicados nos títulos "6. Especificações técnicas e requisitos mínimos", "7. Especificações das mensagens", e "8. Integração".

16.8. A prova de conceito ocorrerá consoante o seguinte rito:

- Leitura, de forma sequencial, pela licitante, em voz alta, da funcionalidade a ser demonstrada;
- Demonstração da funcionalidade em questão;

16.9. A Comissão utilizar-se-á de critérios objetivos para o julgamento das funcionalidades demonstradas, podendo, a qualquer momento da sessão de avaliação, efetuar questionamentos acerca do objeto demonstrado.

16.10. Como requisito indispensável para homologação do software para comunicação através de chatbot (atendimento automático), o software oferecido pela empresa licitante vencedora deverá atender no ato da Prova de Conceito um percentual mínimo de 95% (noventa e cinco por cento) das funcionalidades indicadas nos títulos referidos no item 16.7 supra.

16.11. Caso a comissão já verifique na apresentação que algum módulo da empresa não atingirá o percentual mínimo de 95%, poderá encerrar a seção, sem ter a necessidade da continuidade aos demais módulos.

16.12. Em observância ao princípio da isonomia, não será permitida a reapresentação de uma funcionalidade já apresentada anteriormente, exceto se manifestamente pairarem dúvidas à Comissão Avaliadora. Do mesmo modo, não será permitida a posterior apresentação de qualquer requisito que a licitante demonstradora informar não possuir.

16.13. Os itens não atendidos de imediato durante a Prova de Conceito, respeitando o limite de até 5% de cada módulo, deverão ser adequados e entregues em até 60 (sessenta) dias após a homologação do processo.

16.14. Na ocorrência de desclassificação de licitante em razão do não atendimento ao percentual mínimo definido, serão convocadas as demais empresas, observando-se a sequência de classificação das propostas, até que se encontre uma solução plenamente aderente;



**ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL
PODER EXECUTIVO**

16.15. Na ocorrência de desclassificação de licitante em razão do não atendimento ao percentual mínimo definido, serão convocadas as demais empresas, observando-se a sequência de classificação das propostas, até que se encontre uma solução plenamente aderente.

16.16. A licitante deverá disponibilizar todos os equipamentos que julgar necessários para a demonstração, sendo recomendada a utilização de projetor multimídia, a fim de que se proporcione uma melhor visualização a todos os presentes na sessão.

16.17. A Administração fará a seleção dos membros da Comissão Avaliadora, de modo que esta seja composta por profissionais com competência para acompanhar todas as etapas da prova de conceito. A referida Comissão será responsável por elaborar o Termo de Aceite ou Não Aceite da solução demonstrada.

16.18. Caberá à Comissão de Avaliação garantir a plena execução de todas as atividades relativas à prova de conceito, e ainda:

- Avaliar cada funcionalidade demonstrada, preenchendo questionário específico de atendimento/não atendimento, pontuando as observações necessárias;
- Emitir o “Relatório de conclusão da avaliação técnica”;
- Emitir o Termo de aceite definitivo ou de recusa da solução, a fim de que se possibilite a continuidade do processo licitatório.

16.19. Na hipótese de recusa da solução pela Comissão de Avaliação, a licitante será declarada inabilitada, situação em que será convocada a próxima licitante para realizar a prova de conceito, na ordem de classificação das propostas.

17. VIGÊNCIA.

17.1. O prazo de vigência do presente contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por igual período caso haja interesse das partes, com limite máximo de 15 anos, mediante termo aditivo, na forma do artigo 114 da Lei nº 14.133/2021.

17.2. Na ocorrência de rescisão ou distrato, a CONTRATADA deverá entregar backup de toda a base de dados em formato CSV (Comma-Separated Values) no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a comunicação. Opta-se pela entrega dos dados no formato CSV em razão de ser um tipo de arquivo de texto utilizado para armazenar dados tabulares de forma simples e fácil de serem lidos e interpretados por computadores. Nesse formato, os dados são organizados em linhas, onde cada linha representa um registro ou uma linha da tabela, e os valores de cada coluna são separados por vírgulas (ou outro caractere de delimitação). O formato CSV é uma opção popular e prática para armazenar e compartilhar dados tabulares, tornando-se uma escolha frequente para diversas aplicações, desde processamento de dados em larga escala até tarefas simples de manipulação de informações em planilhas.

17.3. Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a CONTRATADA obriga-se a prestar à Secretaria Municipal de Saúde toda a assistência, a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso e que haja uma transferência ordenada de conhecimento dos serviços, processos e tecnologias.

18. PLANILHA ORÇAMENTARIA:

LOTE 1					
ITEM	QTD	UND	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO	VALOR TOTAL MÁXIMO
1	1	UN	SERVIÇOS DE TREINAMENTO E IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA, ATIVAÇÃO E HABILITAÇÃO DE CANAL (LINHA TELEFÔNICA)	R\$ 27.719,67	R\$ 27.719,67
2	12	MÊS	LICENÇA DE USO E/OU MANUTENÇÃO MENSAL, HOSPEDAGEM E SUPORTE TÉCNICO PARA ATÉ 100 USUÁRIOS, EM 2 CANAIS DE ATENDIMENTO	R\$ 13.588,00	R\$ 163.056,00
3	100.000	UN	MENSAGEM DE NOTIFICAÇÃO ATIVA (TEMPLATE HSM - HIGH STRUCTURED MESSAGE) UTILIDADE/MARKETING- SOB DEMANDA.	R\$ 0,41	R\$ 41.000,00
4	100.000	UN	MENSAGEM DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO RECEPTIVA (SESSIONMESSAGES) - SOB DEMANDA.	R\$ 0,30	R\$ 30.000,00
VALOR TOTAL MÁXIMO					R\$ 261.775,67



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL
PODER EXECUTIVO

ANEXO III - DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE IMPEDITIVO DA HABILITAÇÃO

"M O D E L O"

RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA
CNPJ
ENDEREÇO

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE IMPEDITIVO DA HABILITAÇÃO

Para fins de participação no Edital de Pregão Eletrônico nº 01/FMS/2024, declaramos para todos os fins de direito, que a nossa empresa não foi declarada inidônea e nem está suspensa em nenhum órgão público, Federal, Estadual ou Municipal, nos termos da Lei Federal Nº 14.133/2021.

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente declaração.

_____, ____ de _____ de 2024.

Carimbo da empresa e/ou identificação gráfica e assinatura devidamente identificada do representante legal da empresa licitante.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE COCAL DO SUL
PODER EXECUTIVO

**ANEXO IV- DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO INCISO XXXIII DO ART. 7º DA
CONSTITUIÇÃO FEDERAL**

"M O D E L O"

RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA
CNPJ
ENDEREÇO

DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO INCISO XXXIII DO ART. 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL
DE 1988.

Para fins de participação, no Edital de Pregão Eletrônico Nº 01/FMS/2024, em cumprimento com o que determina o Art. 68, inciso VI, da Lei 14.133/2021, declaramos para todos os fins de direito, que a nossa empresa não possui empregados menores de dezoito anos em jornada noturna, ou em locais insalubres ou perigosos; não possui em seus quadros empregados menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos.

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente declaração.

_____, ____ de _____ de 2024.

Carimbo da empresa e/ou identificação gráfica e assinatura devidamente identificadas do representante legal da empresa proponente.



ANEXO V - DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

DECLARAÇÃO

(Pleno Atendimento aos Requisitos de Habilitação)

Prezados Senhores,

Empresa: _____, inscrito no
CGC/CNPJ nº _____ por intermédio de seu representante legal o(a)
Sr(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº
_____ e do CPF nº _____, DECLARA, para fins do disposto no
item 5.1 do Capítulo V do Edital de Pregão Eletrônico Nº 01/FMS/2024, que Atende Plenamente aos Requisitos de
Habilitação, conforme exigido na Lei Federal nº 14.133/2021.

Datado aos _____ dias de _____ de 2024.

Assinatura, Nome, Cargo e Função
(Proprietário, Sócio ou Representante Legal da Empresa)



ANEXO VI - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

PROPOSTA DE PREÇOS

Apresentamos e submetemos a apreciação de Vossas Senhorias nossa proposta de preços, acatando todas as estipulações consignadas no edital de licitação **Pregão Eletrônico nº 01/FMS/2024** e seus anexos, conforme abaixo:

<u>DADOS DA EMPRESA</u> Razão Social: CNPJ: Endereço: CIDADE: Bairro: Estado: CEP: Fone: Fax: E-Mail: Contato:	
<u>DADOS BANCÁRIOS</u> Banco: Conta corrente: Cidade: Titular da Conta Corrente: CNPJ:	
<u>RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO/INSTRUMENTO EQUIVALENTE</u> Nome: Estado Civil: Nacionalidade: CPF: RG: Cargo: Telefone:	

ITEM	QTD	UND	DESCRIÇÃO	VALOR MÁXIMO
1	1	UN	SERVIÇOS DE TREINAMENTO E IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA, ATIVAÇÃO E HABILITAÇÃO DE CANAL(LINHA TELEFÔNICA)	
2	12	MÊS	LICENÇA DE USO E/OU MANUTENÇÃO MENSAL, HOSPEDAGEM E SUPORTE TÉCNICO PARA ATÉ 50 USUÁRIOS, EM 2 CANAIS DE ATENDIMENTO	
3	100.000	UN	MENSAGEM DE NOTIFICAÇÃO ATIVA (TEMPLATE HSM - HIGH STRUCTURED MESSAGE) UTILIDADE/MARKETING- SOB DEMANDA.	
4	100.000	UN	MENSAGEM DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO RECEPTIVA (SESSIONMESSAGES) - SOB DEMANDA.	

Valor Global Total :R\$ XXXXXX (xx)

Complementação:

1) **Nos preços propostos já estão incluídas** todas as despesas com frete/transporte, seguro, bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, deslocamentos de pessoal, materiais e equipamentos necessários para fornecimento / entrega e instalação do equipamento, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto contratado.

VALIDADE DA PROPOSTA: _____ (no mínimo, 60 (sessenta) dias, contados da data-limite para a entrega das propostas).

LOCAL e DATA:

NOME – CPF E ASSINATURA DO
REPRESENTANTE DA EMPRESA