

**Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública Nº. 005/2024 – Solução SaaS (Software as a Service) especializado em análise de indicadores da saúde, gestão de atendimento primário e secundário de urgência e Emergência e Pronto Atendimento, aderente ao Edital de Pré-qualificação Permanente de Serviços em Nuvem Nº 001/2019 - ETICE**

**Abril/2024**

## 1. OBJETO

Chamada de oportunidade para fornecimento de solução SaaS (Software as a Service) especializado em análise de indicadores da saúde, gestão de atendimento primário e secundário de urgência e Emergência e Pronto Atendimento, composta por serviço implantação, treinamento, desenvolvimento correlativo, adaptativo, evolutivo.

## 2. OBJETIVOS

Contribuindo com o aprimoramento tecnológico dos entes da Administração Pública do Estado do Ceará e reforçando sua missão de ser referência nacional como empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, indutora da inovação e modernização para o desenvolvimento econômico-social no fornecimento de serviços de tecnologia de alta performance em nuvem, a **ETICE** deseja selecionar, dentre as empresas pré-qualificadas, **serviços técnicos especializados para provimento de solução em nuvem**, conforme detalhamento técnico constante neste documento.

Assim, considerando as premissas estabelecidas no Edital de Pré-qualificação 001/2019, a Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – ETICE convoca as empresas pré-qualificadas para que apresentem propostas para **fornecimento dos serviços em nuvem, seguindo as definições técnicas deste documento convocatório.**

Todos os recursos e serviços necessários deverão ser lançados na proposta em modalidade OPEX.

Outrossim, vale destacar que os itens de serviços vencedores de cada chamada de oportunidade já serão trazidos para a composição do Marketplace da ETICE, devendo o(s) contrato(s) serem realizados por demanda; ou seja, **SEM** comprometimento do Orçamento da ETICE, podendo haver a contratação parcelada do objeto da presente chamada de Oportunidade; tudo consoante ao disposto nos itens 13.11, 17.1.1, 17.1.2 e 17.1.3 do Edital de Pré-qualificação *in verbis*:

**“13.11. Os itens de serviços vencedores de cada chamada de oportunidade serão trazidos para a composição dos serviços do marketplace da ETICE, devendo seus preços finais serem mantidos como máximos por um prazo mínimo de 12 (doze) meses a contar da data da homologação do resultado da chamada de oportunidade.**

(...)

17.1.1. Consoante o disposto no art. 140, parágrafos 4º e 5º do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE, **fica desde já a ETICE autorizada a celebração de contratos por demanda.**

17.1.2. A ETICE fixará um quantitativo ou valor máximo de fornecimento ou serviço a ser utilizado no prazo de vigência do referido contrato, **SEM comprometimento do Orçamento da ETICE.**

17.1.2. Na hipótese do item anterior, a ETICE **demandará o objeto de forma PARCELADA e apenas quando necessitar, nos termos e prazos definidos no Edital e contrato**, remunerando o contratado apenas pelo que for efetivamente executado.” (grifou-se)

Este documento descreve as **características funcionais, premissas técnicas e de serviços** que deverão ser consideradas pelas pré-qualificadas, para que, munidos de informações relevantes sobre as necessidades para atendimento ao escopo dos serviços, emitam propostas de acordo com as condições preestabelecidas no Edital de Pré-qualificação supracitado.

## 3. SOBRE O MODELO DE CONTRATAÇÃO

3.1. Esta chamada de oportunidade obedecerá ao disposto no **Edital de pré-qualificação de nuvem nº 001/2019 da ETICE e seus anexos**, nos **Termos de Pré-Qualificação** e no **Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE**; sendo regido, também, pela **Lei Federal 13.303/2016**, pelos **Princípios da Direito Civil** e, no que couber, pelos Princípios da Administração Pública e demais legislação correlata.

3.2. A chamada será feita em lote único visto que os itens desta chamada são intrinsecamente interconectados o que impossibilitaria sua divisão.

Documentação encaminhada para: FRANCISCO ANTÔNIO MARTINS BRUNO em 24/04/2024, às 08:38 minutos. Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

#### 4. ORIENTAÇÕES GERAIS

##### 4.1. Prazos

Número do Evento	Evento	Prazo limite
1	Recebimento de propostas das empresas pré-qualificadas pela ETICE	Até 15 (quinze) dias úteis (*)
2	Pedidos de Esclarecimentos	<b>Até às 17h00</b> do 3º (terceiro) dia útil que antecede o prazo de entrega das propostas.
3	Resposta aos Pedidos de Esclarecimentos	Até 2 (dois) dias úteis, a contar do término do prazo de pedidos de esclarecimentos (**).
4	Pedidos de Impugnação	<b>Até às 17h00</b> do 3º (terceiro) dia útil que antecede o prazo de entrega das propostas.
5	Respostas à Impugnação Interposta	Até 2 (dois) dias úteis, a contar do término do prazo de pedidos de esclarecimento.
6	Avaliação, Negociação e definição da proposta vencedora pela ETICE	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de apresentação de propostas.
7	Interposição de Recurso	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da divulgação da proposta vencedora.
8	Apresentação de Contrarrazões ao Recurso	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de interposição de recurso.
9	Decisão <b>definitiva</b> da Comissão	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de apresentação de contrarrazões recursais, podendo variar em razão da complexidade da matéria.
10	Homologação e Adjudicação	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar da divulgação da decisão definitiva da Comissão.

(\*) O prazo será contado a partir do primeiro dia útil seguinte à publicação deste documento no website da ETICE, no link <https://www.etice.ce.gov.br/projeto/pre-qualificacao-permanente/>.

(\*\*) O prazo poderá ser alterado conforme disposto no item 5.4.

(\*\*\*) Caso haja desistência expressa do Prazo Recursal (e conseqüentemente das Contrarrazões), o Prazo para apresentação da Decisão Definitiva poderá ser reduzido, conforme o caso.

4.1.1. Os Prazos dispostos no item acima poderão variar em conformidade com o caso concreto, **podendo inclusive serem mitigados**, em razão de não apresentação de recursos ou

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 24/04/2024, às 08:38 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 18/04/2024, às 14:57 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

mesmo que as empresas Pré-qualificadas declinem, formalmente, do direito Recursal (e consequentemente das contrarrazões).

#### 4.2. Sobre o envio da Proposta Técnica.

4.2.1. **A proposta deverá ser enviada de forma eletrônica e deverá ser CRIOGRAFADA utilizando o algoritmo de criptografia AES-256 (FIPS PUB 197).**

4.2.2. A proponente é responsável por gerar uma chave aleatória de 256 bits e manter completo sigilo desta chave, sem revelá-la a terceiros, nem à Etice, até que se tenha passado o período de recebimento de propostas estabelecido na tabela do item 4.1.

4.2.3. Antes ou após criptografada utilizando-se o algoritmo AES-256, a proposta deve ser assinada digitalmente, conforme o modelo da Medida Provisória 2.200-2/2001.

4.2.4. Com o objetivo de facilitar a submissão de propostas e considerando que vários softwares possibilitam a assinatura digital de um documento antes de uma encriptação e não após ela a ETICE aceitará também propostas que tenham sido assinadas digitalmente antes de terem sido encriptadas contanto que o nome do arquivo de proposta possibilite a identificação clara do proponente.

4.2.5. A proposta criptografada e assinada deve ser enviada para o e-mail [avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br](mailto:avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br). **O HORÁRIO DE RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS SERÁ ATÉ ÀS 17H (DEZESSETE HORAS) DO ÚLTIMO DIA ÚTIL PARA RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS.**

4.2.6. Uma proposta só será considerada **entregue no prazo** caso a ETICE responda com um e-mail para o proponente reconhecendo o recebimento dentro do prazo.

4.2.7. A resposta da ETICE será assinada digitalmente ou de outra forma por ela estabelecida.

4.2.8. **Proposta enviada para e-mail não correto ou com erro de escrita ou que tenha sido recusada pelo servidor não será considerada entregue no prazo.**

4.2.9. A proponente deverá enviar a chave criptográfica usada para encriptar a proposta com o algoritmo AES-256 para a ETICE em até 01 (um) dia útil após encerrado o prazo de recebimento de propostas.

4.2.10. **Arquivos corrompidos ou chaves que não permitam descriptografar a proposta, tornarão a proposta nula.**

4.2.11. **Todos os recursos e serviços necessários deverão ser lançados nas propostas em modalidade OPEX e em moeda nacional (reais).**

4.2.12. Na proposta deverá constar as cotações de todos os itens de serviços especificados neste documento, expressas em reais e em valores mensais e anuais.

4.2.13. Para fins de elaboração de Proposta, as empresas participantes deverão considerar que o prazo contratual será de 12 (doze) meses, prorrogável na forma da lei.

4.2.14. A ETICE descriptografará todas as propostas válidas e ordenará tais propostas baseadas em seu valor global.

#### 4.3. Processo de Seleção e Negociação

4.3.1. A seleção e negociação da melhor proposta ocorrerá preferencialmente se existirem, no mínimo 3 (três) propostas válidas para a chamada.

4.3.2. **Caso sejam apresentadas apenas 02 (duas) propostas válidas na chamada de oportunidade para homologação do resultado da chamada, poderá ser realizada pesquisa de mercado para validação dos preços apresentados pelas PRÉ-QUALIFICADAS participantes da chamada, sendo vedada a contratação de empresa que não seja pré-qualificada. No caso de ser apresentada apenas 01 (uma) proposta, a Chamada será considerada fracassada.**

4.3.3. O processo de seleção e negociação respeitará as regras do edital de pré-qualificação e da presente chamada com base na proposta mais vantajosa para a ETICE, de forma a não comprometer a economicidade.

Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.  
Documentação comunicada por: FRANCISCA ANTONIO DOS MARINS BARBOSA em 24/04/2024, às 08:33 MARCO ANTONIO DE SOUZA em 24/04/2024, às 14:57 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

4.3.4. Serão **DESCLASSIFICADAS** as Propostas que:

4.3.4.1. Contenham vícios insanáveis;

4.3.4.2. Descumpram especificações técnicas constantes desta Chamada de Oportunidade;

4.3.4.3. Apresentem preços cujo valor do item e/ou valor total seja superior ao valor estimado para contratação.

4.3.4.4. Apresentem preços manifestamente inexequíveis;

4.3.4.4.1. Será considerada inexequível as propostas:

4.3.4.4.1.1. Cujo valor total seja igual ou inferior a 50% abaixo do valor estimado para contratação.

4.3.4.4.1.2. Cujo valor do item da proposta seja igual ou inferior a 50% abaixo do valor estimado para aquele item.

4.3.4.5. Não tenham sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela ETICE;

4.3.4.5.1. A Etice comprovará a exequibilidade das propostas por meio dos itens abaixo:

4.3.4.5.2. Nota fiscais, faturas, relatórios e medições de serviços semelhantes prestados, dentre outros.

4.3.4.6. Apresentem desconformidade com outras exigências do instrumento convocatório, salvo se for possível a acomodação a seus termos antes da adjudicação do objeto e sem que se prejudique a atribuição de tratamento isonômico entre as licitantes;

4.3.4.7. A ETICE poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir das licitantes que ela seja demonstrada;

4.3.4.8. A desclassificação será sempre fundamentada.

4.3.5. A negociação dar-se-á mediante questionamentos da Etice às empresas titulares de propostas válidas por descontos percentuais que estas possam oferecer em suas respectivas propostas.

## 5. ESCLARECIMENTOS

5.1. As dúvidas na interpretação do presente documento e anexos, consultas ou pedido de esclarecimento acerca das informações técnicas porventura existentes, poderão ser feitos via e-mail de forma **expressa, clara, concisa e objetiva**, constando no corpo do texto do e-mail a identificação completa da empresa pré-qualificada participante e do representante que questiona as informações ou solicita esclarecimentos.

5.2. Os pedidos de esclarecimentos deverão ser encaminhados **até às 17h00 do 3º (terceiro) dia útil que antecede o término do prazo de apresentação das propostas.**

5.3. O endereço de e-mail para os esclarecimentos é: **avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br**.

5.4. A ETICE terá um prazo de até 02 (dois) dias úteis para resposta, sendo possível estender esse prazo de acordo com a complexidade dos esclarecimentos e/ou a necessidade de utilização de recursos técnicos externos à ETICE.

5.5. Caso a(s) resposta(s) dos esclarecimentos provoquem alterações das definições técnicas do projeto e estas sejam consideradas relevantes pela ETICE, será reiniciada a contagem dos prazos estabelecidos no item 4.1 deste documento, cabendo comunicação prévia e única a todas as pré-qualificadas.

5.6. **As quantidades aqui mencionadas são previsões e NÃO implicam em obrigatoriedade de contratação de quaisquer quantidades pela Administração Pública, servindo apenas como referencial para a elaboração das propostas das empresas pré-qualificadas pela ETICE.**

## 6. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	LICENÇAS DE USO DE SOFTWARE, SERVICE DESK, SUPORTE - UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E PRONTO ATENDIMENTO.	LICENÇA	100
2	LICENÇAS DE USO DE SOFTWARE GESTÃO DE ATENDIMENTO/OCORRÊNCIAS PRIMÁRIAS E SECUNDÁRIAS DE URGÊNCIA	LICENÇA	8
3	LICENÇAS DE USO DE SOFTWARE EM NUVEM PARA ANÁLISE DE INDICADORES DA SAÚDE POR MUNICIPIOS	LICENÇA	1000
4	LICENÇAS DE USO DE SOFTWARE EM NUVEM PARA ANÁLISE DE INDICADORES DA SAÚDE POR EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	LICENÇA	6000
5	SERVICOS DE IMPLANTACAO E TREINAMENTO	UST	40.000
6	DESENVOLVIMENTO CORRELATIVO, ADAPTATIVO E EVOLUTIVO VOLTADO PARA SOLUÇÕES EM SAÚDE	UST	100.000

### 6.1. Especificação Detalhada

6.1.1. A especificação detalhada dos itens está descrita no ANEXO A- CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS.

## 7. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 7.1. Os prazos de vigência e de execução contratual serão de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado a critério da Contratante, com concordância da contratada, por períodos iguais ou inferiores, conforme art. 71 da Lei Federal 13.303/2016 e do art. 148 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE.
- 7.2. Referido contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 81 da Lei Federal nº13.303/2016 e no art. 149 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE.

## 8. DO MODELO DE PROPOSTA

- 8.1. O modelo de proposta encontra-se no Anexo F.

## 9. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

- 9.1. A gestão e fiscalização do contrato dar-se-ão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que comporão o Acordo de Nível de Serviço (SLA) entre a Contratante e Contratada.
- 9.2. O Acordo de Nível de Serviço está especificado no ANEXO D da presente Chamada de Oportunidade.

## 10. CONFIDENCIALIDADE DOS TRABALHOS

- 10.1. A Contratada, seu preposto e qualquer profissional dela, envolvidos na realização dos trabalhos, obrigam-se a tratar todas as informações obtidas junto à ETICE e seu cliente final como informação sigilosa ou confidencial, devendo neste sentido mantê-las sob estrito sigilo, comprometendo-se ainda em não comunicar, divulgar ou revelar as informações confidenciais a terceiros, mesmo após a finalização dos trabalhos a confidencialidade das informações permanece.
- 10.2. Para tal, serão consideradas como informações confidenciais todas e quaisquer informações ou dados, independentemente de estarem expressamente classificados como confidenciais, fornecidas verbalmente

do Estado do Ceará em 24/04/2024, às 08:38 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 18/04/2024, às 14:57 (horário local) FRANCISCO ANTONIO MARTINS DE ARAUJO em 24/04/2024, às 08:38 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 18/04/2024, às 14:57 (horário local) Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

ou por escrito, ou de qualquer outra forma, corpórea ou não, cuja divulgação possa provocar prejuízos de qualquer natureza, abrangendo, mas não se limitando a, pormenores, estratégias de negócios, pesquisas, dados financeiros e estatísticos, informações sobre negociações em andamento, informações sobre softwares, informações cadastrais, documentos que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a receber da contratante, sejam de caráter técnico ou não.

- 10.3. Tais informações confidenciais deverão ser usadas exclusivamente para a condução dos trabalhos objeto da relação de serviços entre a ETICE, cliente final e a contratante, não podendo, sob nenhuma forma ou pretexto, serem divulgadas, reveladas, reproduzidas, utilizadas ou ser dado conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, exceto quando o dever de divulgar tais informações seja estritamente por força de exigência legal, devendo a parte obrigada a fornecer tais informações, avisar imediatamente a outra parte sobre tal exigência legal para, se for o caso, tomar as providências que achar necessárias.
- 10.4. A Contratada deverá apresentar "Termo de Responsabilidade e Sigilo", contendo a declaração e manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança da ETICE, assinado por cada empregado seu que estiver diretamente envolvido na contratação, quando o serviço exigir.
- 10.5. A contratada deverá entregar à ETICE, no momento da rescisão do contrato, todo o material físico ou digital de propriedade da contratante e destruir qualquer cópia em posse da contratada.

## 11. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

- 11.1. As Pré-Qualificadas devem observar e a contratada deve observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.
- 11.2. Para os propósitos deste item, definem-se as seguintes práticas:
  - 11.2.1. **“prática corrupta”**: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;
  - 11.2.2. **“prática fraudulenta”**: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;
  - 11.2.3. **“prática conluída”**: esquematizar ou estabelecer um acordo entre duas ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não- competitivos;
  - 11.2.4. **“prática coercitiva”**: causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando a influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato;
  - 11.2.5. **“prática obstrutiva”**:
    - 11.2.5.1. destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista neste subitem;
    - 11.2.5.2. atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.
- 11.3. Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este organismo imporá sanção sobre uma empresa ou pessoa física, para a outorga de contratos financiados pelo organismo se, em qualquer momento, constatar o envolvimento da empresa, diretamente ou por meio de um agente, em práticas corruptas, fraudulentas, conluídas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução um contrato financiado pelo organismo.
- 11.4. Considerando os propósitos dos itens acima, a pré qualificada vencedora como condição para a contratação, deverá concordar e autorizar que, na hipótese de o contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, permitirá que o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas possam inspecionar o local de execução do contrato e todos os documentos e registros relacionados à licitação e à execução do contrato.

Docum. assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARROA em 20/04/2022 às 08:38 MACCE/ADRIANO COSTA MACHADO em 18/04/2022 às 17:07 (horário de Brasília) Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

11.5. A contratante, garantida a prévia defesa, aplicará as sanções administrativas pertinentes, previstas na Lei, se comprovar o envolvimento de representante da empresa ou da pessoa física contratada em práticas corruptas, fraudulentas, conluídas ou coercitivas, no decorrer da licitação ou na execução do contrato financiado por organismo financeiro multilateral, sem prejuízo das demais medidas administrativas, criminais e cíveis.

## 12. DA SUBCONTRATAÇÃO

12.1. Será admitida a subcontratação no limite de até 30% (trinta por cento) do objeto, conforme disposto no art. 78 da Lei nº 13.303/2016 e nos arts. 143 a 147 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE, desde que não constitua o escopo principal da contratação, e, se previamente aprovada pela ETICE.

12.2. A subcontratação de que trata esta cláusula, **não exclui a responsabilidade da contratada perante a ETICE quanto à qualidade do objeto contratado**, não constituindo, portanto, **qualquer vínculo contratual ou legal da ETICE com a subcontratada**.

12.3. A empresa subcontratada deverá atender, em relação ao objeto da subcontratação, as exigências de qualificação técnica impostas a pré qualificada vencedora.

12.4. É **vedada** a subcontratação de empresa ou consórcio que tenha participado:

12.4.1. Do procedimento licitatório do qual se originou a contratação.

12.4.2. Direta ou indiretamente, da elaboração de projeto básico ou executivo.

## 13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. Prestar os serviços de forma alinhada aos termos especificados no presente documento, no Contrato e na Proposta Comercial, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante a Contratante.

13.2. Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

13.3. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os percentuais de acréscimos ou supressões limitados ao estabelecido no §1º, do art. 81, da Lei Federal nº 13.303/2016, tomando-se por base o valor contratual.

13.4. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato de a contratante proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.

13.5. Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução contratual, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos sociais e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específicas de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado para a execução contratual, não transferindo a responsabilidade à ETICE para nenhum fim de direito.

13.6. Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela ETICE, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

13.7. Refazer o objeto contratual que comprovadamente apresente condições de defeito ou em desconformidade com as especificações deste termo, contado da sua notificação.

13.8. Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.

13.9. Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da ETICE.

13.10. Responsabilizar-se por todos os direitos e obrigações contratados, mesmo que transfira para autorizadas técnicas parte dos serviços contratados.

- 13.11. Comunicar ao gestor do contrato, por escrito, qualquer fato relacionado ao uso indevido do equipamento, para providências por parte da CONTRATANTE.
- 13.12. Comunicar antecipadamente a realização de intervenções nos ambientes técnicos da Contratante em datacenters, no caso de qualquer possibilidade de impacto na prestação dos serviços.
- 13.13. Assinar Termo de Confidencialidade e Sigilo, resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da Contratante, e quaisquer outros, repassados por força do objeto do contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade e sigilo.
- 13.14. Manter, sob as penas da Lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos bens da Contratante, de que venha a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com a prestação de serviços objeto do contrato.
- 13.15. Respeitar a legislação relativa à disposição final ambientalmente adequada dos resíduos gerados, mitigação dos danos ambientais por meio de medidas condicionantes e de compensação ambiental e outros, conforme § 1º do art. 32 da Lei 13.303/2016.

#### 14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 14.1. Solicitar a execução do objeto à contratada através da emissão de Ordem de Serviço/Fornecimento.
- 14.2. Proporcionar à contratada todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei Federal no 13.303/2016 e, subsidiariamente, a Lei Federal nº 8.666/1993.
- 14.3. Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da contratada, que atenderá ou justificará de imediato.
- 14.4. Notificar a contratada de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.
- 14.5. Efetuar os pagamentos devidos à contratada nas condições estabelecidas neste contrato.
- 14.6. Aplicar as penalidades previstas em lei e neste instrumento.
- 14.7. Não obstante a Contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços especificados, a Contratante reserva-se o direito de exercer a mais ampla, irrestrita, permanente e completa fiscalização, diretamente ou por outros prepostos designados, podendo, em decorrência, solicitar providências da Contratada, que atenderá ou justificará de imediato.
- 14.8. Permitir o acesso dos empregados da Contratada, quando necessário, para execução dos serviços e prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada.

#### 15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 15.1. Esta chamada de oportunidade **não implica necessariamente em contratação**, nos moldes já dispostos no Edital de Pré-Qualificação 001/2019, podendo a autoridade competente revogá-la por razões de interesse público, anulá-la por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante decisão devidamente fundamentada, sem quaisquer reclamações ou direitos à indenização ou reembolso.
- 15.2. É facultada à Comissão de Avaliação ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório, **vedada a inclusão posterior de documentos** que deveriam constar originariamente na proposta e na documentação.
- 15.3. Toda a documentação fará parte dos autos e não será devolvida à pré qualificada, ainda que se trate de originais.
- 15.4. **Na contagem dos prazos estabelecidos nesta Chamada de Oportunidade, excluí-se-ão os dias de início e incluí-se-ão os dias de vencimento. Os prazos estabelecidos neste edital para a fase externa se iniciam e se vencem somente em dias úteis de expediente da ETICE.**
- 15.5. Os representantes legais das Pré-Qualificadas são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCA ANTÔNIO MARTINS MARBOSA em 24/04/2024, às 08:38 MARBOSA ADRIANO CASTRO em 24/04/2024, às 08:51 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

- 15.6. O desatendimento de exigências meramente formais, não essenciais, não implicará no afastamento da Pré-Qualificada, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.
- 15.7. A Comissão de Avaliação poderá sanar erros formais que **NÃO** acarretem prejuízos para o objeto da Chamada de Oportunidade, a Administração e as Pré-Qualificadas, dentre estes, os decorrentes de operações aritméticas.
- 15.8. Desde já fica estabelecido que caso a Pré-Qualificada **NÃO APRESENTE PROPOSTA** para a presente Chamada de Oportunidade, já está renunciando, assim, expressamente ao direito de recurso e respectiva contrarrazões, concordando com o curso desta Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública, aderente ao Edital de Pré-Qualificação Permanente de Serviços em Nuvem NO 001/ 2019 - ETICE.
- 15.9. Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão de Avaliação, nos termos da legislação pertinente.
- 15.10. As normas que disciplinam esta Chamada de Oportunidade serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa.
- 15.11. Os documentos referentes aos orçamentos, bem como o valor estimado da contratação, possuem caráter sigiloso e serão disponibilizados exclusivamente aos órgãos de controle interno e externo.
- 15.12. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital será o da **Comarca de Fortaleza**, Capital do Estado do Ceará.

Fortaleza,

De Acordo:

**Márcio Adriano Castro Lima**  
Diretor  
Diretoria de Tecnologia e Inovação (DITEC)

Aprovo:

**Francisco Antônio Martins Barbosa**  
Presidente da Etice em Exercício

## **ROL DE ANEXOS:**

**ANEXO A - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS**

**ANEXO B - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE E CUSTOMIZAÇÃO**

**ANEXO C - CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

**ANEXO D - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS**

**ANEXO E - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS**

**ANEXO F - MODELO DE PROPOSTA**

## ANEXO A – CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

### 1. LICENÇA DE SOFTWARE DE GESTÃO PARA UPA - DETALHAMENTO TÉCNICOS SOFTWARE PARA ATENÇÃO SECUNDÁRIA

- 1.1. A descrição do Sistema de Gestão, observando-se os requisitos de entrega prioritária, foi dividida em módulos e as funcionalidades mínimas que o sistema deverá atender e apresentar a seguir.
  - 1.2. O sistema deverá realizar a geração automatizada de arquivos a serem exportados para os sistemas de informação do Ministério da Saúde:
    - 1.2.1. CNES última versão – Importar arquivos xml do CNES;
    - 1.2.2. SIGTAP – Importar o Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos do SUS;
    - 1.2.3. SIA – Exportar dados de produção para o SIA no formado de BPA individualizado.
    - 1.2.4. O sistema deve garantir que as senhas dos profissionais que irão utilizar o sistema atendam minimamente as seguintes condições: Permitir parametrização do tipo de caracteres utilizado para compor a senha (letras maiúsculas, minúsculas, números, caracteres especiais), permitir a parametrização da quantidade mínima de caracteres para compor a senha, permitir a parametrização do tempo de validade da senha após o cadastro. Para a apresentação os parâmetros deverão ser alterados e novas senhas geradas, verificando se os mesmos estão sendo respeitados.
    - 1.2.5. Os acessos dos profissionais deverão respeitar suas categorias profissionais, impedindo que exista o preenchimento de informações por profissionais não qualificados (Ex.: acesso ao CID por profissionais não qualificados, acessos a realização de procedimentos por profissionais que não correspondam as regras estipuladas pelo ministério da Saúde).
    - 1.2.6. O sistema deverá estar baseado em tecnologias escaláveis de “Cloud Computing”, não havendo limitações técnicas para sua utilização de forma eficiente pelos profissionais de saúde.
    - 1.2.7. O sistema deve ser multiusuário, podendo mais de um usuário inserir informações simultaneamente numa mesma tarefa do módulo Registro Clínico, com total integridade dos dados, respeitando o perfil de acesso.
    - 1.2.8. Permitir a comunicação, envio e recebimento de dados através da internet, em qualquer tipo de tecnologia (por exemplo: banda larga, rede fixa, satélite, 3G e rádio). Em outros termos, o sistema deverá funcionar estando os estabelecimentos de saúde conectados à rede através de uma conexão permanente.
    - 1.2.9. O sistema deverá importar todos os cadastros de pacientes, profissionais e famílias referentes aos sistemas de base federal: CADSUS e e-SUS.
    - 1.2.10. A solução deverá apresentar-se totalmente em português, como escrito no Brasil.
    - 1.2.11. O sistema deve cumprir regras de backup com rotinas que garantam a segurança dos dados dos pacientes no formato de cópia e também de forma replicada.

#### 1.3. SERVICE DESK

- 1.3.1. Este serviço será destinado de apoio ao usuário final com problemas operacionais no software e deverá apresentar as seguintes características:

- 1.3.2. Oferecer suporte telefônico, tal que o atendimento será prestado através de um número 0800 – sem custo para o município e para o usuário;
- 1.3.3. Atendimento via chat (plataforma de comunicação) no próprio sistema, disponível em qualquer página por qualquer usuário esteja logado, onde disponibilize também o número da central de atendimento, seguindo também de comprovação com o tempo de resposta de no mínimo 10 minutos, validado e contabilizado pelo sistema de atendimento;
- 1.3.4. Atendimento por e-mail;
- 1.3.5. Atendimento presencial;
- 1.3.6. A empresa atenderá aos chamados da coordenação da unidade de saúde, sempre que ela solicitar, para resolver questões mais urgentes, que não possam aguardar a resposta por chat ou e-mail e não se enquadrem como questões operacionais de software.
- 1.3.7. Todas as despesas decorrentes destes deslocamentos são de responsabilidade do contratado, podendo ser estabelecido a presença de uma vez por mês de forma presencial.

#### 1.4. USABILIDADE

- 1.4.1. O sistema deve conter interface WEB e Cliente-servidor para todas as funcionalidades de prontuário eletrônico, sem necessidade de utilização de servidor local;
- 1.4.2. Suportar todo o período de vida do cidadão, com registro longitudinal da condição de saúde e intervenções, que devem ser visualizadas de forma cronológica. Suportar a apresentação de alertas, lembretes e avisos, tais como alergias e resultados de exames, os quais deverão ser necessariamente exibidos sempre que se abrir a ficha do cidadão.
- 1.4.3. Visualização do histórico clínico durante o atendimento. A qualquer momento durante o atendimento deve ser possível visualizar o histórico clínico do paciente com as informações de todos os atendimentos anteriores.
- 1.4.4. Em caso de solicitação de exames complementares deve ser possível acompanhar o status em que se encontra o pedido.
- 1.4.5. O sistema deve conter e utilizar como padrão e obrigatória a Classificação Internacional de Doenças - CID- 10.
- 1.4.6. Deverá utilizar o padrão de classificação de risco da Política Nacional de Humanização, Humaniza SUS.

#### 1.5. SEGURANÇA

- 1.5.1. Os acessos dos profissionais deverão respeitar suas categorias profissionais, impedindo que exista o preenchimento de informações por profissionais não qualificados (Ex.: acesso ao CID por profissionais não qualificados, acessos a realização de procedimentos por profissionais que não correspondam as regras estipuladas pelo ministério da Saúde).
- 1.5.2. A solução deverá controlar o acesso e fornecer rastreabilidade através de “logs” de todos os acessos e tentativas de acesso dos profissionais ao atendimento do paciente através de senha.
- 1.5.3. sistema deverá garantir que cada profissional tenha login único, senha pessoal e acesso ao sistema independente do módulo que esteja utilizando.
- 1.5.4. O sistema deverá gerenciar perfis de acesso que podem ser combinados para dar permissão especial aos logins específicos do sistema.

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE POR FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARROSO em 20/04/2024, às 08:38. O APOSTO MIRA Tenente de Polícia Militar do Estado do Ceará, conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de Junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

- 1.5.5. O sistema deve permitir que o profissional utilize o mesmo login para acesso a mais de uma unidade de saúde vinculada ao seu usuário.
- 1.5.6. Deve permitir a desativação de profissionais que não fazem mais parte do quadro de funcionários da unidade.

## 1.6. COMPATIBILIDADE

- 1.6.1. O Sistema Gerenciador de Banco de Dados deverá ser relacional de Grande porte, com garantia de manutenção e evolução tecnológica, assim como escalabilidade;
- 1.6.2. O sistema deve ser multiusuário podendo mais de um usuário inserir informações, simultaneamente numa mesma tarefa, com total integridade dos dados, respeitando o perfil de acesso;
- 1.6.3. O sistema deverá realizar geração automatizada de arquivos para serem importados com os sistemas de informação do Ministério da Saúde: (Comprovação do atendimento por declaração do licitante) SIA (BPA - Magnético) conforme layout da competência atual.
- 1.6.4. Exportar dados de produção em formato .txt. Antes de gerar o arquivo, deve ser possível verificar as inconsistências relativas ao período desejado;
- 1.6.5. O sistema deverá conter e utilizar como padrão todos os procedimentos padronizados pelo Ministério da Saúde pela tabela SIGTAP;

## 1.7. UNIDADES

- 1.7.1. Deve permitir o registro de dados de identificação da Unidade/Estabelecimento de Saúde, conforme padrões do CNES.
- 1.7.2. Deve permitir o registro de dados de identificação dos equipamentos da Unidade/Estabelecimento de Saúde, conforme padrões do CNES.
- 1.7.3. Deve permitir o registro de dados de identificação do subtipo da Unidade/Estabelecimento de Saúde, conforme padrões do CNES.
- 1.7.4. Deve permitir o registro de dados de identificação das equipes de saúde, conforme padrões do CNES.

## 1.8. PROFISSIONAIS

- 1.8.1. Deve permitir o registro de dados de identificação do profissional de saúde, conforme padrões do CNES.
- 1.8.2. Deve permitir a vinculação do profissional nos estabelecimentos de saúde;
- 1.8.3. Deve permitir o registro do profissional de saúde com seu conselho, conforme padrões de cada entidade;
- 1.8.4. Deve permitir o registro de dados de identificação dos profissionais das equipes de saúde, conforme padrões do CNES;
  - a. CNS
  - b. CPF
  - c. Nome
  - d. Data de nascimento
  - e. CBO
  - f. Sexo
- 1.8.5. Deve permitir o registro de informações de contrato:

- a. Contratado,
- b. Concursado,
- c. Efetivo,
- d. Cooperado.

## 1.9. PROCEDIMENTOS

- 1.9.1. Deve permitir o registro de procedimentos seguindo padrão do SIGTAP;
- 1.9.2. Deve ser possível rastrear qual profissional solicitou e quem executou o procedimento para cada paciente;
- 1.9.3. Deve existir regras para restringir os procedimentos de acordo com o CBO dos profissionais, evitando assim inconsistências;
- 1.9.4. Deve permitir vincular o procedimento a um serviço/Classificação específico.
- 1.9.5. Deve ser possível registrar procedimentos tardios, fora do atendimento padrão.
- 1.9.6. Registro dos procedimentos médicos realizados: Deve permitir o registro da atividade realizada, associando a um cidadão e contendo a identificação do profissional que realizou a atividade, a data, o horário e o local de administração da medicação.
- 1.9.7. Permitir o registro de realização de procedimentos de enfermagem: Permitir o registro dos procedimentos realizados, associando a um cidadão e contendo a identificação do profissional que realizou a atividade, a data, o horário e o local de administração da medicação.
- 1.9.8. Permitir a inserção de observações e dados clínicos durante a realização de procedimento
- 1.9.9. Deve exigir a vinculação do profissional solicitante do procedimento – contendo minimamente, Nome do profissional, número do conselho profissional e data da solicitação.
- 1.9.10. Deve apresentar os dados antropométricos básicos medidos no último acolhimento do cidadão:
- 1.9.11. Deverá permitir confirmar a realização do procedimento sem a necessidade de novas pesquisas. No momento da confirmação de realização deve permitir o registro de informações específicas do procedimento – laudo de conclusão.
- 1.9.12. Na tela de realização de procedimentos deve diferenciar de forma visual procedimentos que podem ser realizados dentro da unidade de saúde.
- 1.9.13. Permitir a visualização de procedimentos prescritos como pendentes para profissionais realizarem (médicos, da equipe de enfermagem e outros)
- 1.9.14. Deve ser visualizado os pacientes que estão aguardando realização do procedimento e os que já realizaram o procedimento solicitado.

## 1.10. CIDADÃO

- 1.10.1. Deve gerar automaticamente o número do prontuário do cidadão, que corresponde ao número eletrônico do Prontuário do Cidadão.
- 1.10.2. Número de contato para emergência. O número e o nome da pessoa devem ser preenchidos de forma obrigatória.
- 1.10.3. Nome completo sem abreviatura.
- 1.10.4. Nome social sem abreviatura, quando indicado um nome social o sistema deve sempre nas pesquisas de cidadãos utilizar este nome e não mais ao nome oficial do cidadão. O nome oficial deve ser mantido para fins legais.
- 1.10.5. Sexo (masculino / feminino);

- 1.10.6. Data de nascimento - Formato – dia/mês/ano
- 1.10.7. Nome da mãe completo sem abreviatura
- 1.10.8. Nome do pai completo sem abreviatura
- 1.10.9. Informar a raça/cor do cidadão

- a. Branca
- b. Negra
- c. Amarela
- d. Parda
- e. Indígena
- f. Sem informação

- 1.10.10. Contato: Número do celular e WhatsApp
- 1.10.11. Definir idade. Permitir o preenchimento, ideal que o sistema preencha automaticamente a partir da data de aniversário;
- 1.10.12. Descrição do nome e código do município conforme padrão usado pelo DATASUS. Sigla da Unidade Federativa. A seleção de estado e município de nascimento devem estar associadas, de modo a impedir selecionar UF diferente daquela em que o município está localizado;
- 1.10.13. Data do cadastro do cidadão no sistema;
- 1.10.14. Profissão
- 1.10.15. Tipo do Cartão Nacional de Saúde
- 1.10.16. Número do Cartão Nacional de Saúde
- 1.10.17. Deve indicar se o Cidadão está sem documento forte – sendo considerados como documentos fortes RG ou CPF ou Certidões)
- 1.10.18. Deve ser preenchido automaticamente pela base nacional, caso cidadão tenha algum documento forte
- 1.10.19. Tipo de documento apresentado
- 1.10.20. Carteira de identidade
- 1.10.21. Apresenta o número do CPF e dígito verificador, fazendo validação, não permitindo a inserção de CPF inválido ou repetidos
- 1.10.22. E-mail do cidadão
- 1.10.23. Deve permitir registrar mais de um telefone para o cidadão.
- 1.10.24. Deve permitir estabelecer DDD automático, podendo ser alterado caso o cidadão não more na localidade.
- 1.10.25. Deve permitir o registro de um novo endereço, associando o cidadão.
- 1.10.26. Deve informar a Unidade básica de Saúde que o paciente é atendido.

## 1.11. RECEPÇÃO

- 1.11.1. Para efetuar um novo cadastro de cidadão na recepção, deve ser preenchido os campos citados anteriormente de forma automática com os dados buscados pelo número de CNS, junto a base nacional do DataSUS.
- 1.11.2. Permitir efetuar a pesquisa pelo nome do cidadão – exigindo no mínimo o primeiro nome com no mínimo 5 caracteres.
- 1.11.3. Permitir otimizar a pesquisa utilizando do cidadão preenchendo a data de nascimento.
- 1.11.4. Permitir otimizar a pesquisa utilizando o nome da mãe.

- 1.11.5. Permitir efetuar a pesquisa do cidadão pelo número do Cartão nacional de Saúde – se o usuário possuir mais de um cartão nacional o sistema deverá permitir localizar por qualquer um deles.
- 1.11.6. Deve permitir a escolha do destino do paciente, configurado para a unidade, podendo ser alterado caso necessário.
- 1.11.7. O recepcionista deve ter a visualização do total de pacientes que está aguardando consulta e total de pacientes aguardando classificação, deve ser listado com nome e tempo de espera.
- 1.11.8. Deve ser possível editar as informações de um paciente já cadastrado.
- 1.11.9. A recepção deve exibir a lista com todos os pacientes que estão em atendimento na unidade, informando o nome do paciente, o tempo de espera, o destino e o status dele.
- 1.11.10. Deve ser possível imprimir a ficha de atendimento do paciente na recepção.

### 1.12. ORGANIZAÇÃO DE FILAS

- 1.12.1. Permitir estruturação do atendimento por filas, exibindo o nome, idade, classificação e tempo de espera.
- 1.12.2. Permitir que as filas sejam agrupadas por tipo de atendimento. Quando ordenada para um determinado tipo de atendimento deverá mostra a visualização da lista de pacientes aguardando para aquele determinado setor, com a quantidade de pacientes e quando a fila for do consultório deve ser exibido os pacientes que estão: Aguardando atendimento, em atendimento e aguardando reavaliação, ao selecionada a fila desejada deve mostrar todos os pacientes que se encontram com o status selecionado.
- 1.12.3. As filas de atendimentos de urgência e emergência deverão ser listadas respeitando a classificação por cores conforme protocolo do humaniza SUS, onde o paciente da cor vermelha deve ficar em primeiro da lista, o amarelo, verde a azul seguindo essa ordem deve ser listado.
- 1.12.4. Permitir que a seleção de pacientes na fila seja feita apenas pelo profissional que irá fazer o atendimento (Ex. consulta agendada com um médico especialista só poderá ser atendida por ele).
- 1.12.5. Permitir da evasão ao paciente da fila de atendimento e retornar esse atendimento caso necessário.

### 1.13. PAINEL DE CHAMADO

- 1.13.1. O sistema deverá disponibilizar ferramenta de Painel de chamadas apresentando o nome do paciente, local onde ele deve se direcionar, data e hora de chamada;
- 1.13.2. No momento do chamado deve ser emitido um sinal sonoro e após deve ser feita a leitura do nome completo do paciente e o local que ele deve comparecer;
- 1.13.3. O painel deve possibilitar a inclusão de vídeos, sem limite de tamanho e quantidade de vídeos que devem reproduzir de forma automática. Os vídeos devem ser reproduzidos no painel num tamanho maior ou igual a 40% da tela.
- 1.13.4. Permitir acompanhar as chamadas já realizadas aos usuários que estão na fila no painel de chamada, apresentando o local que chamou o paciente.
- 1.13.5. Permitir a criação de diversos painéis que podem ser configurados para que cada profissional possa chamar de forma independente os pacientes de setores diferentes.

Documento assinado eletronicamente por FRANCISCO ANTONIO MARTINS FERREIRA, em 22/04/2024, às 14:57 (hora local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de Junho de 2021. Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

1.13.6. Quando o paciente for identificado no cadastro com nome social, o chamado por voz do paciente deve ser executado por padrão o *nome social do paciente*, atendendo os diretos de reconhecimento da identidade de gênero.

1.13.7. Deve ser possível criar um painel somente para chamar os pacientes que aguardam ser reavaliados.

#### 1.14. FARMÁCIA

1.14.1. Permitir cadastrar medicamentos, material e itens utilizados na unidade com descrição de: Nome, código de barra, categoria, concentração, unidade de medida, forma de dispensação, volume, descrição, lote, validade e valor.

1.14.2. Permitir controlar mais de um estoque de forma centralizada, com opções de dispensação por setores e transferências dentro da mesma unidade de saúde.

1.14.3. Deve ser possível controlar estoques de medicamentos, material médico UPA 24h, insumos, material de escritório, EPI, material de limpeza.

1.14.4. Permitir a criação de vários estoques sem limitações, podendo cada um ser gerenciado por profissionais autorizados.

1.14.5. Deve ser possível configurar as permissões que cada profissional autorizado pode efetuar no estoque da farmácia, como: permissão para entradas, para saídas, para transferência, para gerar relatórios, para visualizar estoques.

1.14.6. Permitir a dispensação de medicamentos a partir das prescrições médicas; registrando obrigatoriamente o profissional emissor, com seu conselho profissional, medicamento, via de administração, quantidade prescrita e posologia, somente poderá ser entregue para um paciente com prescrição ativa.

1.14.7. Para a dispensação de medicamentos prescrito dentro da unidade deve estar totalmente integrado a farmácia com todos os dados da prescrição, não sendo necessário que se preencha informações no momento da dispensação. Todas as informações devem ser originadas diretamente do atendimento já realizado no consultório.

1.14.8. Deve ser possível dispensar itens pelo código de barras do produto;

1.14.9. Ao dispensar deve registrar o nome do profissional que liberou a medicação com data e hora da dispensação.

1.14.10. Ao dispensar deve ser possível registrar o nome de quem recebeu a medicação.

1.14.11. No momento da dispensação devem ser apresentados todos os lotes e validade, disponíveis no estoque, para o produto escolhido, ordenados por data de validade para que o profissional possa efetuar a entrega e registrar em cada lote a quantidade entregue, podendo numa mesma entrega serem fornecidos medicamentos de lotes diferentes.

1.14.12. A soma das quantidades de medicamentos indicados por lote deve obrigatoriamente ser igual à quantidade total registrada como entregue.

1.14.13. No momento da dispensação deve ser possível consultar toda a relação de medicamentos recebidos anteriormente pelo usuário, sem a necessidade de pesquisas adicionais.

1.14.14. Deve existir diretamente na tela de dispensação a possibilidade de encaminhamento do paciente para realização da administração do medicamento dentro da unidade.

Documento assinado eletronicamente por ANTONIO MARCOS MARTINS BARBOSA, em 22/04/2024, às 14:57 (hora do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

- 1.14.15. Deve ser possível gerar inventário dos itens no estoque escolhido contendo nome do item, unidade de medida, quantidade atual, entradas e saídas no período, podendo ser escolhido por dias, semanas, mês e por horário.
- 1.14.16. Deve disponibilizar relatórios de entradas, com filtros por produto, fornecedor, número da nota, estoque, categoria de produtos, por períodos podendo ser escolhido por dias, semanas, mês e por horário.
- 1.14.17. Permitir movimentação administrativa de itens definindo o tipo de movimentação, como: Saída coletiva, saída individual, perda, transferência, doação, empréstimo, ajuste de estoque e transferência com as suas respectivas quantidades. Deve ser possível gerar relatórios com possibilidade de filtros por produto, tipo de saída, destino, por períodos podendo ser escolhido por dias, semanas, mês e por horário.
- 1.14.18. Permitir realizar pedidos de reposição de estoque, com visualização de média de consumo diário, podendo ser configurado o período desejado para o cálculo da média.
- 1.14.19. Permitir realizar o recebimento dos itens transferidos, efetuando a entrada dos itens no estoque que recebeu automaticamente.
- 1.14.20. Permitir controlar mais de um estoque de forma centralizada, com opções de dispensação por setores dentro da mesma unidade de saúde.
- 1.14.21. Permitir gerar o relatório de posição de estoque dos itens em estoque, definindo o período desejado.
- 1.14.22. Os relatórios devem ser gerados em formato .pdf obrigatoriamente.
- 1.14.23. Deve ser permitido configurar para cada produto cadastrado o seu estoque mínimo e a quantidade de dias para alerta de vencimento.
- 1.14.24. Deve existir vínculo da prescrição médica aos medicamentos que estão no estoque habilitado, só permitindo a prescrição de medicação que tem em estoque.
- 1.14.25. Deve ser possível configurar se o item pode ser prescrito ou não.
- 1.14.26. Deve possibilitar a configuração se o item tem obrigatoriedade ou não de lote.
- 1.14.27. O tipo de dispensação individual deve permitir que o cidadão seja cadastrado e atendido diretamente na dispensação, sem a necessidade de novas pesquisas ou de se colocar o usuário na fila.

## 1.15. **SALA DE MEDICAÇÃO**

- 1.15.1. Os profissionais que atuam na administração de medicação na emergência: técnicos de enfermagem, auxiliar de enfermagem e enfermeiros devem ter acesso ao sistema para as seguintes atividades:
  - 1.15.1.1. Visualizar os pacientes que estão com solicitação de medicação feita pelo consultório médico em formato de fila, onde deve ser ordenada de acordo com a classificação de risco do paciente;
  - 1.15.1.2. A fila deve exibir o nome do paciente, quantidade de medicação prescrita, a classificação e tempo de espera;
  - 1.15.1.3. O paciente deve permanecer na fila até a liberação do seu atendimento pelo profissional;
  - 1.15.1.4. Deve ser possível visualizar o status que o paciente se encontra, como: Aguardando medicação, aguardando checagem, aguardando liberação;
  - 1.15.1.5. Visualizar todas as informações da prescrição realizada pelo médico;

Documento assinado eletronicamente por ANTONIO MARQUES DE CARVALHO, em 24/04/2024, às 08:38 MARCO ADELSON DOS SANTOS LIMA em 24/04/2024 às 14:53. Início do processo de assinatura em 24/04/2024 às 08:38. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

- 1.15.1.6. Solicitar a medicação a farmácia;
  - 1.15.1.7. Dispensar medicação disponível no seu estoque pelo código de barras do produto;
  - 1.15.1.8. Visualizar o lote, validade e a quantidade dos medicamentos disponíveis para dispensar;
  - 1.15.1.9. Fazer a checagem da medicação administrada de cada paciente de forma individual, visualizando a medicação a posologia solicitada na prescrição;
  - 1.15.1.10. Informar a via de administração que foi aplicada a medicação no paciente;
  - 1.15.1.11. Liberar o paciente que finalizou a medicação e já está liberado;
  - 1.15.1.12. Na liberação o sistema deve destinar automaticamente o paciente para reavaliação médica, caso o médico tenha solicitado reavaliação e destinar para alta caso o médico tenha solicitado alta após a medicação;
  - 1.15.1.13. Deve ser possível os profissionais retornarem, a qualquer momento, o paciente para o consultório médico em casos de reação alérgica, agravo do caso, falta de medicação, etc. Sempre com justificativa;
  - 1.15.1.14. O sistema deve possibilitar o registro de extravio da medicação dispensada e a devolução da medicação em caso do paciente se recusar a tomar a medicação;
  - 1.15.1.15. O sistema deve capturar os registros dos profissionais que realizam a checagem de medicação, liberação do paciente, retorno do paciente e registro de extravio, informando o nome completo do profissional, medicação checada, data, hora, número do registro de classe e via de administração;
  - 1.15.1.16. Para garantir a integridade das informações os registros de checagem de medicação, liberação do paciente, retorno do paciente e registro de extravio devem ser feitos pelo usuário e senha pessoal do profissional ou por função de autenticação semelhante;
- 1.16. **SERVIÇO DE MENSAGEM POR WHATSAPP E E-MAIL**
- 1.16.1. O sistema deverá fornecer plataforma de serviço de envio de mensagens de texto para aparelhos de Smartphone com envio de alertas pelo *Whatsapp* informando o progresso do atendimento do paciente, podendo o alertar ser enviado para o paciente ou seu responsável.
  - 1.16.2. O sistema deve permitir o envio de mensagem, para o paciente, contendo os laudos de exames laboratoriais em formato .pdf pelo número de *Whatsapp* cadastrado no sistema.
  - 1.16.3. O sistema deve permitir o envio de mensagem, para o paciente, contendo as imagens de exames de radiografia em formato .png pelo número de *Whatsapp* cadastrado no sistema.
  - 1.16.4. Deverá enviar alertas de itens com de estoque baixo e com vencimento próximo tempo de alerta de vencimento, de forma automática para os números cadastrados via e-mail e *Whatsapp*.
  - 1.16.5. Deve ser possível configurar a frequência dos recebimentos das mensagens de alerta de estoque baixo e com vencimento próximo, podendo ser: diário, semanal, mensal.
  - 1.16.6. Esta solução deverá ser desenvolvida pela contratada, não será permitida a terceirização deste serviço. Reservando-se apenas da API com o próprio *Whatsapp*.

## 1.17. CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

- 1.17.1. O sistema deve permitir a inserção das informações descritas abaixo:
- 1.17.1.1. Motivo do atendimento
  - 1.17.1.2. Pressão Arterial Sistólica Pressão Arterial Diastólica (Para ambas, o formato é: 000 mm Hg (número inteiro) Mínimo: 0 mmHg Máximo: <350 mm Hg)
  - 1.17.1.3. Valor da frequência cardíaca
  - 1.17.1.4. Valor da temperatura corporal mensurada. Formato: 00,0 °C
  - 1.17.1.5. Frequência Respiratória: Formato: 000 irpm. O valor deste dado deve ser: Mínimo: = 20 irpm Máximo: ≤ 250 irpm
  - 1.17.1.6. Peso (mínimo – 0,000 kg; máximo – 300 kg)
  - 1.17.1.7. Altura/Estatura (mínimo – 0,0 cm; máximo – 30cm)
  - 1.17.1.8. Cálculo do resultado da Escala de Coma de Glasgow:
    - a. Abertura Ocular
    - b. Resposta Verbal
    - c. Resposta Motora
  - 1.17.1.9. Deve calcular o valor do escore final de forma automática de acordo com as respostas do profissional;
  - 1.17.1.10. Deve exibir o resultado como: Trauma leve, trauma moderado ou trauma grave.
  - 1.17.1.11. Deve ser possível cadastrar alergias do paciente.
  - 1.17.1.12. Deve registrar se paciente tem queixas de diarreia e se tem queixa de insuficiência das vias aéreas superiores – IVAS;
  - 1.17.1.13. Deve registrar se o paciente é pediátrico;
  - 1.17.1.14. Deve ser possível o registro da cor da classificação de risco, podendo ser: azul, verde, amarela ou vermelha, de acordo com o protocolo Humaniza SUS.
  - 1.17.1.15. Deve ser possível informar prioridade para o atendimento do paciente, onde o sistema vai indicar na fila do consultório qual o tipo de prioridade foi registrado na classificação de risco.
  - 1.17.1.16. O profissional poderá encaminhar o paciente para destinos pré-configurados de acordo com a necessidade da unidade, como: consultório, sala de procedimento, emergência, radiografia, laboratório, etc.
- 1.18. **CONSULTÓRIO MÉDICO**
- 1.18.1. O médico para atendimento dos pacientes que estão na emergência/consultório, na sala vermelha ou na observação, o sistema deve permitir a inserção das informações descritas abaixo:
- 1.18.1.1. Campo discursivo para anamnese;
  - 1.18.1.2. Campo discursivo para exame físico;
  - 1.18.1.3. Campo discursivo para conduta;
  - 1.18.1.4. Diagnóstico clínico com inserção do CID-10 deve ser obrigatório.
  - 1.18.1.5. Deve utilizar pesquisa tanto pelo código quanto por qualquer parte do texto na descrição do CID;
  - 1.18.1.6. Deve permitir o registro de procedimento, trazendo uma relação dos procedimentos possíveis de serem realizados naquele atendimento, sem que seja necessária a pesquisa em toda a tabela SIGTAP.
  - 1.18.1.7. Deve ser possível o médico realizar as seguintes atividades de forma informatizada:

ANTONIO MARQUES BARBOSA em 24/04/2024, às 08:38 MARCELO ARIANO CASTRO LIMA em 18/04/2024 às 14:57 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

- 1.18.1.8. Permitir visualizar o prontuário do paciente sem a necessidade de sair da tela de atendimento ou necessidade de pesquisas adicionais.
- 1.18.1.9. Deve ser apresentado de forma estruturada onde cada atendimento deve ser exibido com a descrição:
- 1.18.1.10. Unidade do atendimento;
  - a) Descrição da consulta realizada;
  - b) Data e hora do atendimento;
  - c) Nome do profissional que atendeu;
  - d) Medicamentos prescritos;
  - e) Nome do profissional que prescreveu;
  - f) Procedimentos solicitados e realizados;
  - g) Encaminhamentos para especialistas ou para outras unidades de atendimento;
  - h) Laudos de exames, tanto laboratoriais quanto de radiografia;
  - i) Evoluções;
- 1.18.1.11. Permitir a criação de prescrições com solicitação de medicação que será administrada no paciente, informando o nome da medicação, concentração, posologia (com atalho rápido para posologia favorita), suspender item da prescrição, adicionar novos itens em prescrição finalizada, editar prescrição, duplicar prescrição e agendar prescrição.
- 1.18.1.12. Deve permitir a criação de prescrições favoritas para cada profissional médico, onde ele pode criar um nome para a prescrição e adicionar medicamentos e posologias que achar necessário.
- 1.18.1.13. Deve permitir solicitar a realização de procedimentos na prescrição, como também cuidados gerais e orientações.
- 1.18.1.14. Deve ser possível imprimir a prescrição com as informações: Nome do paciente, nome do medicamento, concentração, posologia, data e hora da prescrição e da impressão, médico que prescreveu e médico que editou (caso tenha sido editada).
- 1.18.1.15. Deve ser possível alterar a ordem dos itens prescritos de acordo com a necessidade do médico;
- 1.18.1.16. Deve ser exibido a lista das prescrições do atendimento do paciente, onde elas devem ser organizadas pela data da criação/edição. Deve estar sinalizada se é uma prescrição ativa ou expirada.
- 1.18.1.17. A prescrição é ativa pelo período de 24hrs a partir do horário que foi criada, após esse tempo ela deve ser marcada como "expirada", assim ela é suspensa e não pode ser editada, tendo que ser feita uma nova prescrição.
- 1.18.1.18. Deve ser possível solicitar exames pelo o sistema, exibindo a relação de exames que são realizados pela unidade, caso o exame não esteja na relação deve ser feita uma requisição a parte. Os exames devem ser buscados pelo nome ou pelo apelido.
- 1.18.1.19. Deve ser possível sinalizar prioridade para cada exame solicitado, com: baixa ou alta.
- 1.18.1.20. Deve ser possível acompanhar o status da solicitação de exames, como coletado, enviado, disponível.

- 1.18.1.21. Deve ser possível visualizar o resultado do exame no atendimento do paciente, informando qual está concluído e qual está aguardando resultado.
- 1.18.1.22. Deve ser possível visualizar as solicitações e resultados de exames anteriores do paciente;
- 1.18.1.23. Deve ser possível criar protocolos clínicos da unidade para a solicitação de exames para problemas recorrentes apresentados pelos pacientes.
- 1.18.1.24. O médico deve ter possibilidade de criar solicitação de exames favoritos, onde vai poder nominar uma lista de exames que ao selecionar o nome da lista os exames que fazem parte da lista serão solicitados automaticamente.
- 1.18.1.25. Deve ser possível o médico criar receituários, com informações do nome do paciente, posologia, concentração, forma de uso, unidade de medida, quantidade e observações.
- 1.18.1.26. Deve possibilitar a criação de receitas do tipo "Comum" e do tipo "Controlada", onde ao imprimir deve ser gerada em *layout* específico de cada tipo.
- 1.18.1.27. Deve ter opção de criar "receitas favoritas", onde o médico pode adicionar um, ou uma lista de medicamentos, dando um nome a essa lista que pode ser salva sem limite de quantidade e atendendo o tipo "Comum" ou "Controlada".
- 1.18.1.28. As funções de prescrição favorita, exames favoritos e receita favorita, devem ser pessoais para cada usuário médico, onde o profissional vai visualizar somente os favoritos criados pelo *login* dele.
- 1.18.1.29. Deve ser possível criar a ficha do GAL – Sistema Gerenciador de Ambiente Laboratorial, de acordo com o padrão disponibilizado pelo Ministério da Saúde, deve ter dados pessoais do paciente, informações da Unidade de atendimento, agravo da doença, data dos sintomas e informações de vacinação.
- 1.18.1.30. Deve ser possível imprimir a ficha do GAL no layout disponibilizado pelo Ministério da Saúde. Os campos de informações da unidade e do paciente devem ser preenchidos automaticamente pelos cadastros.
- 1.18.1.31. Deve permitir a criação de atestado, declaração de comparecimento, declaração de acompanhante, laudo médico e declaração de recusa de atendimento. Deve ser possível imprimir em modelo padrão e com campos para texto discursivo.
- 1.18.1.32. Deve ser possível a geração de ficha de referência, com os campos de texto discursivo para preenchimento do motivo do atendimento, resultado de exames, conduta já realizada, impressão de diagnóstico, procedimento e unidade de destino.
- 1.18.1.33. A impressão da ficha de referência deve ser no modelo padrão do Ministério da Saúde com a visualização dos campos para contra referência.
- 1.18.1.34. Deve ser possível criar a ficha de APAC- Autorização de Procedimento de Alto Custo, com os campos para texto discursivo: Descrição do diagnóstico, observações, Cid-10 principal, Cid-10 secundário, Cid-10 causas associadas, procedimento principal e procedimento secundário.
- 1.18.1.35. Deve ser possível a impressão da APAC no modelo padrão do Ministério da Saúde com a visualização dos campos de autorização.
- 1.18.1.36. Os campos para preenchimento do CID-10 devem ser exibidos pela busca do código ou nome, não sendo permitido informar um código ou nome que não faça parte da tabela CID-10;

Documento assinado eletronicamente por FRANCISCA DE S. T. SILVA em 24/04/2021 às 14:52:14. Para conferir, acesse o site https://suíte.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

- 1.18.1.37. Os campos de procedimento devem listar os procedimentos da tabela SIGTAP, podendo ser buscado pelo nome do procedimento, não sendo permitido informar um procedimento que não faça parte da tabela SIGTAP.
- 1.18.1.38. Ao visualizar o atendimento do paciente deve ser visualizado de forma objetiva se o paciente tem alergias e deve ser possível visualizar quais são as alergias;
- 1.18.1.39. Deve ser possível cadastrar ou adicionar novas alergias ao paciente;
- 1.18.1.40. O profissional ao final do atendimento deve destinar o paciente para alta, observação ou reavaliação.
- 1.18.1.41. Antes de finalizar o atendimento deve ser exibido o boletim de atendimento, com o registro das informações do atendimento. Deve ter os campos dos dados pessoais do paciente: Número do prontuário, nome, nome social, nome da mãe, CPF, CNS, data de nascimento, endereço, UBS, telefone, sexo, raça, data e hora. Campo com as informações da classificação de risco: Motivo do atendimento, hora de início do atendimento, cor da classificação, profissional do atendimento, RA, peso, altura, frequência respiratória, temperatura, frequência cardíaca, glicemia e pontuação da escala de glasgow. Local com as informações do atendimento médico: Anamnese clínica, exame físico, conduta, CID-10, destino, local, data e hora, campo para assinatura, com CRM. Local com prescrição: medicação, concentração, posologia, prescritor, data e hora. Local com a solicitação de exames: Nome do exame, tipo de prioridade e observações.
- 1.18.1.42. Todas as informações devem estar contidas no boletim, sendo que a cada novo atendimento ele deve ser atualizado criando um histórico.
- 1.18.1.43. Deve ser possível imprimir o boletim de atendimento no momento do atendimento e após o encerramento do atendimento deve se possível buscar o boletim pelo nome do paciente.
- 1.18.1.44. Deve ter o campo de buscar atendimento para que de forma prática o médico possa encontrar o paciente e atendê-lo independentemente do local e status que o paciente se encontra.
- 1.18.1.45. Deve exibir os pacientes que se encontram aguardando reavaliação, onde deve listar os pacientes que o médico solicitou reavaliação e estão com medicação e exames finalizados;
- 1.18.1.46. Deve ser permitido o médico chamar no painel os pacientes que estão aguardando reavaliação.

## 1.18.2. LABORATÓRIO

- 1.18.2.1. O sistema deve ter o modulo de exames laboratoriais integrado ao fluxo de atendimento com as seguintes funções:
- 1.18.2.2. Deve exibir a fila de solicitações de exames, onde vai ser listado os pacientes do dia atual pelo nome, data de nascimento, profissional que solicitou, opção de atender, de remover e de chamar o nome do paciente no painel.
- 1.18.2.3. Deve ser possível visualizar por meio de filtros atendimentos de datas antigas.
- 1.18.2.4. Deve sinalizar se o paciente é de atendimento eletivo, onde vai ser possível informar o nome do profissional solicitante e os exames solicitados.
- 1.18.2.5. Deve ser possível atender o paciente, exibindo os exames solicitados nos consultórios, ou listando todos os exames laboratoriais cadastrados na unidade para serem selecionados no caso de atendimento eletivo.

Documento assinado digitalmente por FRANCISCO ANTÔNIO MARTINS BARROSO em 24/04/2024, às 14:57 (hora local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

- 1.18.2.6. Deve ser possível alterar o status do exame de solicitado para coletado, enviado ou concluído.
- 1.18.2.7. Ao mesmo momento que o profissional do laboratório alterar o status dos exames os outros profissionais podem acompanhar a evolução da solicitação, deve ser possível os profissionais médico, enfermeiro e técnico visualizarem o status dos exames.
- 1.18.2.8. Deve ser possível anexar os laudos dos exames no atendimento do paciente e também no prontuário para consultas posteriores pelos profissionais.
- 1.18.2.9. O médico, enfermeiro ou técnico devem ter a visualização pelo o sistema os laudos anexados ao portuário do paciente.
- 1.18.2.10. Deve ser possível o profissional do laboratório enviar o laudo dos exames por mensagem de WhatsApp, caso necessário e autorizado.

### 1.19. RADIOGRAFIA

- 1.19.1. O sistema deve ter o modulo de radiografia integrado ao fluxo de atendimento com as seguintes funções:
- 1.19.2. Deve exibir a fila de solicitações de exames, onde vai ser listado os pacientes do dia atual pelo nome, data de nascimento, profissional que solicitou, opção de atender, de remover e de chamar o nome do paciente no painel de chamados.
- 1.19.3. Deve ser possível visualizar por meio de filtros atendimentos de datas antigas.
- 1.19.4. Deve sinalizar se o paciente é de atendimento eletivo, onde vai ser possível informar o nome do profissional solicitante e os exames solicitados.
- 1.19.5. Deve ser possível atender o paciente, exibindo os exames solicitados nos consultórios, ou listando todos os exames de radiografia cadastrados na unidade para serem selecionados no caso de atendimento eletivo.
- 1.19.6. Deve ser possível alterar o status do exame de solicitado para concluído.
- 1.19.7. Ao mesmo momento que o profissional da radiografia alterar o status dos exames os outros profissionais podem acompanhar a evolução da solicitação, deve ser possível os profissionais médico, enfermeiro e técnico visualizarem o status dos exames.
- 1.19.8. Deve ser possível anexar a imagem dos exames no atendimento do paciente e também no prontuário para consultas posteriores pelos profissionais.
- 1.19.9. O médico, enfermeiro ou técnico devem ter a visualização pelo o sistema a imagem anexadas ao portuário do paciente.
- 1.19.10. Deve ser possível o profissional da radiografia enviar a imagem dos exames por mensagem de WhatsApp, caso for possível, necessário e autorizado.

## 2. MANUTENÇÃO CORRETIVA

- 2.1. A CONTRATADA deve incluir nos seus custos, a infraestrutura e o pessoal necessário para a manutenção, segundo os termos abaixo.
- 2.2. O período de acompanhamento pós-implantação total será de 2 (dois) meses, a contar da data de entrega e aprovação do produto final pela contratante. Durante esse período é esperado que o fornecedor esteja disponível para realizar correções e resolver quaisquer problemas que surjam durante a operação, conforme as especificações contidas no termo de referencia.
- 2.3. Estão inclusos:
  - 2.3.1. Correções de problemas (bugs) no software e as devidas atualizações de versões mantendo-o sempre atualizado;

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCA ANTÔNIO MARTINS BARROSA em 24/04/2024, às 14:53:38 MARCO AURÉLIO CASTRO LIMA em 18/04/2024, às 14:53:38. Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

- 2.3.2. Correções de eventuais falhas no funcionamento da solução;
- 2.3.3. Manter equipamentos de reserva técnica para substituição imediata, caso necessário.
- 2.3.4. Atualizações necessárias para garantir a compatibilidade com os sistemas de base federal;
- 2.3.5. O SLA (Service Level Agreement), ou Acordo de Nível de Serviço para a Manutenção será 7/24 ou seja: 7 dias por semana por 24 horas, com prazo máximo de atendimento de 4 horas, a partir do acionamento por telefone e/ou e-mail; Fica acordado entre as partes o prazo máximo de 8(oito) horas para a normalização operacional da solução em caso de falha que impeça a utilização, prazo este, contado a partir da comunicação, pela CONTRATANTE, do problema ao fornecedor do serviço de manutenção.

2.3.6. Níveis de prioridade para atendimento aos chamados de acordo com a criticidade do problema deve atender a tabela abaixo:

Criticidade	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução
0 – Mais Alta	30 min	2h
1 – Alta	1h	4h
2 – Média	2h	8h
3 – Baixa	3h	12h
4 – Mais Baixo	6h	24h

- 2.3.7. Todo atendimento deverá ser registrado em relatório técnico detalhado, e encaminhado posteriormente à LICITANTE onde se explicita o diagnóstico/solução implementada.
- 2.3.8. Os chamados de Severidade 1 deverão ser atendidos num prazo de 1 (uma) hora após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da CONTRATADA a fim de aplicar as soluções necessárias em até, no máximo, 2 (duas) horas, de forma impreterivelmente, contadas a partir da abertura do chamado. O atendimento a chamados de Severidade 1 não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis como sábados, domingos e feriados. Se, após 2 (duas) horas de iniciado o atendimento remoto a um chamado com Severidade 1, o serviço afetado não tiver sido restabelecido, o atendimento on-site deverá ser iniciado em no máximo 1 (uma) hora após esgotado o prazo de 2 (duas) horas de atendimento remoto.
- 2.3.9. Os chamados classificados com Severidade 2 deverão ser atendidos num prazo de até 4 (quatro) horas após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da CONTRATADA, a fim de aplicar as soluções necessárias em até, no máximo, 12h (doze horas), impreterivelmente, contadas a partir da abertura do chamado. O atendimento a chamados classificados com Severidade 2 não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidos, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis como sábados, domingos e feriados. Os chamados classificados com Severidade 3 deverão ser atendidos num prazo de até 6h (seis horas) após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar as soluções necessárias em até, no máximo, 48h

Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.



- 3.1.1.8.6. Os treinamentos das equipes profissionais poderão ser solicitados pela Secretaria Municipal de Saúde e Direção da Centro de Especialidades Médicas.
- 3.1.1.8.7. Alterações no sistema que impliquem em mudanças ou entrega de novas funcionalidades deverão ser acompanhadas de treinamento complementar.
- 3.1.1.8.8. Os novos profissionais, que ingressarem no serviço, deverão ser treinados de forma remota, com disponibilização de link dos conteúdos em formatos de vídeos.
- 3.1.1.8.9. A equipe do Município que irá receber o treinamento avançado será composta por profissionais da área de Saúde e TI.
- 3.1.1.8.10. Será considerado como treinamento concluído quando a equipe da unidade treinada apresentar:
  - 3.1.1.8.10.1. 100% das rotinas administrativas forem executadas via sistema;
  - 3.1.1.8.10.2. 100% dos profissionais estiverem treinados;
  - 3.1.1.8.10.3. 80% dos profissionais estiverem aptos a utilizar o sistema em sua rotina diária;
- 3.1.1.8.11. Gerência treinada e apta a gerar os relatórios de acompanhamento das atividades.
- 3.1.1.8.12. Inclusão de consultoria de boas práticas de T.I, acompanhado de orientação e treinamento remoto, compartilhamento de experiências e formatos.
- 3.1.1.8.13. A parte de infraestrutura de T.I será de responsabilidade da Secretaria de Saúde.

#### **4. DESENVOLVIMENTO CORRELATIVO, ADAPTATIVO E EVOLUTIVO VOLTADO PARA SOLUÇÕES EM SAÚDE**

- 4.1. Esse serviço será destinado ao desenvolvimento de novas funcionalidades solicitadas pelo CONTRATANTE. A requisição de novas funcionalidades a serem desenvolvidas deverá seguir rigorosamente o seguinte roteiro, com a finalidade de garantir a eficiência e satisfação no processo de implementação:
  - 4.1.1. A solicitação deve ser efetuada formalmente por meio de software específico fornecido pela CONTRATADA para abertura de chamados.
  - 4.1.2. A CONTRATADA deverá usar a quantidade de horas necessárias para a execução da tarefa.
  - 4.1.3. A CONTRATANTE deverá aprovar um orçamento apresentado.
  - 4.1.4. A funcionalidade será desenvolvida e disponibilizada para que a CONTRATANTE homologue o produto.
  - 4.1.5. Estando homologada a funcionalidade será disponibilizada em produção e a CONTRATADA poderá faturar as horas de desenvolvimento utilizadas.
  - 4.1.6. O desenvolvimento correlativo, adaptativo e evolutivo voltado para soluções em saúde visa garantir que as soluções tecnológicas desenvolvidas sejam eficazes, eficientes e capazes de se adaptar às complexidades e mudanças constantes do ambiente de saúde, contribuindo assim para a melhoria dos processos e serviços de saúde.

Documento assinado eletronicamente por: FRANKSONY TONILLO MARTINS BARBOSA em 24/04/2024, às 08:58 MARCO ADELSON COSTRO JMA em 08/04/2024, às 14:51. Início do processo em 14/04/2024. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

## 5. LICENÇAS DE USO DE SOFTWARE GESTÃO DE ATENDIMENTO PRIMÁRIOS E SECUNDÁRIOS DE URGÊNCIA E EMERGENCIA

### 6.1 DESCRIÇÃO

- 6.1.1 Solução em nuvem multiplataforma destinada a municípios e estados para a gestão eficiente dos atendimentos médicos no âmbito dos serviços de urgência e emergência, visando controlar o fluxo de informações de todo o processo de atendimento e ocorrências, tanto primárias quanto secundárias, permitindo a tomada de medidas adequadas conforme a necessidade de assistência médica.
- 6.1.2 Importação da tabela unificada de procedimentos SIGTAP - Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos do SUS. Todos os procedimentos e serviços devem ser vinculados a um procedimento da tabela SIGTAP.
- 6.1.3 Importar lista de unidades e profissionais pela base do CNES. Deve ser possível importar o arquivo .XML para carregar todas as unidades e profissionais solicitantes.
- 6.1.4 Possibilidade de cadastro de serviços, que poderão ser vinculadas a múltiplas unidades de destino e grupos de procedimentos.
- 6.1.5 O cadastro será feito a partir do nome do serviço, procedimento principal e procedimentos secundários.
- 6.1.6 Deve haver o teto financeiro de cada unidade executante onde deverá ser exibido o procedimento ou o serviço para que seja vinculado valores unitários, acompanhamento de saldo com quantitativo de teto global da unidade, valor disponível, valor consumido, valor reservado e valor disponível para realização de atendimentos.

### 6.2 PROFISSIONAIS

- 6.2.1 Cadastro de profissional, com os seguintes campos obrigatório:
  - a. Nome Completo;
  - b. Sexo (Masculino, Feminino e Outros);
  - c. Data de Nascimento (dd/mm/aaaa);
  - d. Email;
  - e. CPF;
  - f. Data de Nascimento (dd/mm/aaaa);
  - g. CNS (Cartão do SUS do profissional);
  - h. Número do conselho;
  - i. Endereço (logradouro);
  - j. Número (00);
  - k. Bairro;
  - l. Estado (UF);
  - m. Cidade;
  - n. CEP (100.000-000);
  - o. CBO (Código Brasileiro de Ocupação);
  - p. Telefone;

#### q. Unidade

- 6.2.2 Possibilidade de cadastro do profissional caso não tenha sido feito pela importação do cadastro das unidades de saúde e seus vínculos que estão contidos no CNES (Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde).

### 6.3 USUÁRIOS

- 6.3.1 Possibilidade de importação do cadastro do cidadão através de busca pelo número do CNS (Cartão nacional de saúde) retornando as informações listadas abaixo:

6.3.1.1 Permitir listar os usuários existentes, permitir editar o usuário clicando na opção de editar usuário. Todos os campos poderão ser editáveis, campos obrigatórios no cadastro também deverão ser obrigatórios na edição.

6.3.1.2 Cadastrar usuários com as seguintes informações:

- a) Nome Completo;
- b) Sexo (Masculino, Feminino e Outros);
- c) Data de Nascimento (dd/mm/aaaa);
- d) E-mail;
- e) CPF;
- f) CNS (Cartão do SUS do profissional);
- g) Unidade;
- h) Perfil;
- i) Senha e confirmar senha;
- j) Função de desativar ou ativar;

### 6.4 CIDADÃO

- 6.4.1 Possibilidade de importação do cadastro do cidadão através de busca pelo número do CNS (Cartão nacional de saúde) retornando as informações listadas abaixo.

6.4.2 Permitir listar os cidadãos cadastrados, permitir editar o cidadão clicando no botão: Editar Cidadão. Todos os campos poderão ser editáveis, campos obrigatórios no cadastro também deverão ser obrigatórios na edição.

6.4.3 Cadastrar cidadão com as seguintes informações:

- a) Nome Completo;
- b) Sexo (Masculino, Feminino e Outros);
- c) Data de Nascimento (dd/mm/aaaa);
- d) E-mail;
- e) Nome da mãe;
- f) CPF;
- g) CNS (Cartão Nacional do SUS);
- h) Unidade;
- i) Endereço (Rua, número, bairro, estado e complemento)
- j) Telefone

## 6.5 GESTÃO

### 6.5.1 Gestão de Filas

6.5.1.1 Possibilidade de selecionar um procedimento para filtrar um procedimento que está aguardando agendamento, em formato de coluna ou lista com as seguintes informações:

- a) Código do protocolo: Protocolo do item solicitado;
- b) Data da solicitação: Data da solicitação do item;
- c) Paciente: Nome do Paciente em CAIXA ALTA;
- d) Unidade Solicitante: Nome da unidade de saúde solicitante (obtido na solicitação de requisição);
- e) Profissional Solicitante;
- f) Tipo: Tipo do procedimento (Comum ou Alto Custo);
- g) Prioridade: Prioridade da Solicitação (Normal, Baixa Média e Alta);
- h) Visualizar o anexo documentos
- i) Cancelar requisição
- j) Imprimir comprovante de requisição
- k) Agendar procedimento/serviço;
- l) Sinalização na fila a TAG selecionada para cada a requisição.

### 6.5.2 Ações

6.5.2.1 Realizar Agendamento: Redireciona para página de agendamento do procedimento, com visualização do calendário com as datas disponíveis para agendamento;

6.5.2.2 Informações da solicitação: Exibe modal de visualização com todos os dados da solicitação no qual o item está inserido;

6.5.2.3 Posição na fila de espera para este procedimento, que deverá modificar-se a cada alteração na fila (Prioridade, adição ou remoção de novo item acima na fila de espera);

6.5.2.4 Na tabela, ao exibir os resultados, deverá ter a possibilidade de pesquisa, para permitir buscar o nome do paciente ou protocolo.

6.5.2.5 Ao criar uma requisição deve ser possível selecionar uma TAG para diferenciar os tipos de requisição.

### 6.5.3 ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

6.5.3.1 Deve-se registrar o horário de abertura e encerramento do atendimento juntamente com o nome de usuário responsável pela abertura do chamado.

6.5.3.2 Ao identificar um chamado em andamento com o mesmo nome do solicitante, nome do paciente ou endereço igual, o sistema deve emitir um aviso para avaliar a possibilidade de conclusão do chamado.

6.5.3.3 Se houver um chamado em andamento com o mesmo nome do solicitante, nome do paciente e endereço igual, o sistema deve alertar sobre a duplicação do chamado, impedindo a sua conclusão.

6.5.3.4 Ao capturar ou digitar o número de telefone, o sistema deve automaticamente verificar se há registros de trotes associados a esse número, exibindo ao usuário a quantidade de trotes registrados e a data do último registro.

- 6.5.3.5 Ao preencher o logradouro da ocorrência, o sistema deve sugerir opções com base na cidade selecionada, utilizando uma base de logradouros pré-cadastrados para facilitar a digitação. Ao selecionar uma sugestão, o sistema deve carregar automaticamente o bairro associado. O sistema deve exibir perguntas parametrizadas para preenchimento obrigatório de acordo com a queixa primária.
- 6.5.3.6 Deve ser possível preencher manualmente o campo do bairro caso não esteja disponível na lista oferecida pelo sistema.
- 6.5.3.7 Deve ser disponibilizado um campo para o usuário adicionar observações pertinentes na ficha de atendimento.
- 6.5.3.8 Deve existir um campo para inserir informações adicionais sobre complemento ou referência dos endereços, auxiliando na localização da ocorrência.
- 6.5.3.9 Para a conclusão do chamado, os seguintes campos devem ser obrigatoriamente preenchidos, a menos que as coordenadas estejam informadas: nome do solicitante, idade do paciente, sexo do paciente, cidade da ocorrência, bairro da ocorrência, logradouro da ocorrência e queixa primária.
- 6.5.3.10 O sistema deve permitir a parametrização da obrigatoriedade do campo telefone ou nome do solicitante.

#### 6.5.4 DASHBOARD

- 6.5.4.1 Deve exibir um painel de gestão com o rank dos procedimentos mais solicitados, com gráficos exibindo a porcentagem de procedimentos/serviços concluídos, porcentagem de agendamentos, porcentagem de cancelamento, gráfico de oferta x demanda, gráfico com atendimentos por gênero e rank de unidades solicitantes.

#### 6.5.5 SERVIDORES PARA SOLUÇÃO EM NUVEM E ACESSO A SOLUÇÃO

- 6.5.5.1 Para garantir a continuidade operacional sem interrupções nas unidades de atendimento, os servidores empregados pela contratada devem ser em nuvem. Isso implica na instalação de 2 máquinas virtuais, ambos com capacidades e configurações idênticas. Essa configuração visa assegurar que qualquer falha ou avaria de hardware não afete a operação do sistema. Dessa forma, a prestação do serviço de contingência estará garantida 24 horas por dia, 7 dias por semana, em cada unidade.
- 6.5.5.2 A solução proposta inclui a implementação de quatro links de redundância para acesso à internet, todos configurados em um dispositivo MikroTik. Esses links de redundância visam garantir uma conexão estável e confiável à internet, mesmo em caso de falha de um dos links. Além disso, a configuração do MikroTik incluirá funcionalidades de balanceamento de carga, que distribuirão o tráfego de internet de forma equilibrada entre os diferentes links disponíveis. Isso ajudará a otimizar o desempenho da conexão, evitando congestionamentos e garantindo uma melhor experiência de uso para os usuários.
- 6.5.5.3 A solução também contempla a implementação de um painel de acompanhamento externo, que permitirá o monitoramento contínuo do nível de rede. Esse monitoramento estará disponível 24 horas por dia, fornecendo informações em tempo real sobre o status da conexão à internet, a disponibilidade dos links e o desempenho

Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

da rede. Isso possibilitará uma rápida identificação e resolução de problemas, garantindo assim a estabilidade e a confiabilidade da conexão à internet.

6.5.5.4A CONTRATADA deve incluir nos seus custos, a infraestrutura de hospedagem de dados e disponibilidade de acesso via WEB, com características mínimas de segurança e disponibilidade conforme descrito abaixo:

6.5.5.5 Data center com alta performance - 7/24 -, que atenda todos os critérios de segurança física e segurança tecnológica.

6.5.5.6 Servidores (aplicativos, internet e banco de dados) trabalhando com componentes que forneçam redundância no ambiente acessado pelos usuários e quanto a questões relativas à segurança física e tecnológica e backups.

6.5.5.7 Link de comunicação de alto desempenho com banda compatível com a demanda e com a garantia de alta disponibilidade, capazes de disponibilizar acesso via web aos usuários do sistema.

6.5.5.8 Software para segurança da informação, mas que garanta o sigilo e a proteção contra roubo de informações que possam ocorrerem através de ataques realizados por pessoas de fora do ambiente e dentro da própria do próprio ambiente disponibilizado;

6.5.5.9 Sistemas gerenciadores de banco de dados.

6.5.5.10 Sistemas para gerenciamento de cópias de segurança (backup) deve ser obrigatoriamente instalado no Brasil.

## 6.5.6 MANUTENÇÃO CORRETIVA

6.5.6.1 A CONTRATADA deve incluir nos seus custos, a infraestrutura e o pessoal necessário para a manutenção, segundo os termos abaixo. Estão inclusos no suporte:

6.5.6.2 Correções de problemas (bugs) no software e as devidas atualizações de versões mantendo-o sempre atualizado;

6.5.6.3 Correções de eventuais falhas no funcionamento da solução;

6.5.6.4 Manter equipamentos de reserva técnica para substituição imediata, caso necessário.

6.5.6.5 Atualizações necessárias para garantir a compatibilidade com os sistemas de base federal

6.5.6.6 O SLA (Service Level Agreement), ou Acordo de Nível de Serviço para a Manutenção será 7/24 ou seja: 7 dias por semana por 24 horas, com prazo máximo de atendimento de 4 horas, a partir do acionamento por telefone e/ou e-mail; Fica acordado entre as partes o prazo máximo de 8(oito) horas para a normalização operacional da solução em caso de falha que impeça a utilização, prazo este, contado a partir da comunicação, pela CONTRATANTE, do problema ao fornecedor do serviço de manutenção.

6.5.6.7 Níveis de prioridade para atendimento aos chamados de acordo com a criticidade do problema deve atender a tabela abaixo:

Criticidade	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução
0 – Mais Alta	30 min	2h
1 – Alta	1h	4h
2 – Média	2h	8h
3 – Baixa	3h	12h
4 – Mais Baixo	6h	24h

Documento assinado eletronicamente por: MARCOS VINÍCIUS MARINS BRUNO BOSA em 22/07/2024, às 08:38 MARCOS VINÍCIUS MARINS BRUNO BOSA em 18/07/2024, às 14:57 (haverá o local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

6.5.6.8 Todo atendimento deverá ser registrado em relatório técnico detalhado e encaminhado posteriormente à LICITANTE onde se explicita o diagnóstico/solução implementada.

6.5.6.9 Os chamados de Severidade 1 deverão ser atendidos num prazo de 1 (uma) hora após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da CONTRATADA a fim de aplicar as soluções necessárias em até, no máximo, 2 (duas) horas, impreterivelmente, contadas a partir da abertura do chamado. O atendimento a chamados de Severidade 1 não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis como sábados, domingos e feriados. Se, após 2 (duas) horas de iniciado o atendimento remoto a um chamado com Severidade 1, o serviço afetado não tiver sido restabelecido, o atendimento on-site deverá ser iniciado em no máximo 1 (uma) hora após esgotado o prazo de 2 (duas) horas de atendimento remoto.

6.5.6.10 Os chamados classificados com Severidade 2 deverão ser atendidos num prazo de até 4 (quatro) horas após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da CONTRATADA, a fim de aplicar as soluções necessárias em até, no máximo, 12h (doze horas), impreterivelmente, contadas a partir da abertura do chamado. O atendimento a chamados classificados com Severidade 2 não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidos, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis como sábados, domingos e feriados. Os chamados classificados com Severidade 3 deverão ser atendidos num prazo de até 6h (seis horas) após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar as soluções necessárias em até, no máximo, 48h (quarenta e oito horas), impreterivelmente contadas a partir da abertura do chamado. Os chamados classificados com Severidade 3, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalonados para nível de Severidade 2, sendo que os prazos de atendimento e de solução do problema bem como os prazos serão automaticamente ajustados para o novo nível de severidade.

6.5.6.11 Os chamados classificados com Severidade 4 deverão ser atendidos em, no máximo, 24h (vinte e quatro horas) após a abertura, devendo ser solucionado em até 96h (noventa e seis horas).

## 7 LICENÇAS DE USO DE SOFTWARE EM NUVEM PARA ANÁLISE DE INDICADORES DA SAÚDE

### 6.1 DESCRIÇÃO

6.1.1 Software de Gestão para Análise de Indicadores de Saúde, com a capacidade de consolidar e gerenciar um banco de dados centralizado para o estado. Este software permite a captura de dados de diversos sistemas operados pelas secretarias de saúde municipais e estaduais, integrando-os de forma transparente. Utiliza-se de um painel de auto-gerenciamento intuitivo para o armazenamento de dados em uma estrutura própria, configurável em termos de periodicidade e frequência. Monitora-se cada conexão e ponto de integração, consolidando um datalake unificado da saúde. O sistema opera totalmente em plataforma web, hospedado em ambiente de computação em nuvem. Possui, no mínimo, as seguintes funcionalidades e características: todas as informações, gráficos e relatórios apresentados devem ser extraídos diretamente do banco de dados do software de Prontuário Eletrônico e-SUS dos municípios.

## 6.2 CONTROLE DE SOCIAL E DE CADASTRO

- 6.2.1 Deverá dispor de uma plataforma no formato de painel online, podendo ser acessado em smartphone ou computador de forma web, que forneça a seguinte visualização dos indicadores de desempenho do Previn Brasil:
- 6.2.1.1 Cadastros individuais por Agente Comunitário de Saúde;
  - 6.2.1.2 Cadastros duplicados de cidadãos;
  - 6.2.1.3 Cidadãos não vinculados às equipes de APS;
  - 6.2.1.4 Cidadãos não vinculados aos Agentes Comunitários de Saúde;
  - 6.2.1.5 Cidadão com Cartão Nacional de Saúde inválidos;
  - 6.2.1.6 Cidadão com cadastro sem CPF;
  - 6.2.1.7 Cidadãos que estão com vacinas atrasadas;
  - 6.2.1.8 Pessoas visitadas por Agente Comunitário de Saúde;
  - 6.2.1.9 atendimentos dos profissionais por data e turno nos últimos 30 dias;
  - 6.2.1.10 Controle de cidadãos sem vinculação e áreas descobertas;
  - 6.2.1.11 Envio de dados do aplicativo do Agente Comunitário de Saúde para o sistema e-SUS PEC;
- 6.2.2 Deverá ser disponibilizado para cada usuário acesso único por meio de senha pessoal, onde o gestor poderá autorizar a visualização dos dados de acordo com o perfil de cada usuário, assim os profissionais de cada unidade poderão acompanhar seus indicadores de forma restrita e individual.
- 6.2.3 Deve ser possível importar para o painel de indicadores o arquivo no formato de planilha do sistema SISAB com a relação das gestantes e das crianças que preliminarmente estão dentro do quadrimestre vigente;
- 6.2.4 Para análise e comparação os pacientes identificados na base local e os pacientes identificados no SISAB, por meio de arquivo disponibilizado pelo próprio SISAB, deve ser exibido a visualização dos pacientes (Gestantes e crianças) de modo comparativo, os que estão sendo identificados tanto local como no SISAB como os que não foram identificados no SISAB e os que não foram identificados na base local.

## 6.3 GESTÃO DE USUÁRIOS

Documento assinado eletronicamente por: ANACIARA COELHO PINHEIRO MARTINS BARBOSA em 24/04/2024, às 08:38 MARCELO MADRILIANO CASTRO em 24/04/2024, às 08:38. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

- 6.3.1 **Controle de Acesso:** Permitir que administradores designados concedam e revoguem acessos aos usuários com base em suas funções e responsabilidades dentro da organização de saúde.
- 6.3.2 **Níveis de Permissão:** Diferentes níveis de permissão para os usuários, garantindo que apenas as informações e funcionalidades relevantes estejam acessíveis a cada usuário, de acordo com sua função.
- 6.3.3 **Autenticação Segura:** Métodos robustos de autenticação, como senhas fortes, autenticação e ativação de conta por e-mail e celular.
- 6.3.4 **Auditoria de Acesso:** Registrar e monitorar as atividades dos usuários na plataforma para garantir conformidade com políticas de segurança e privacidade de dados.
- 6.3.5 **Gerenciamento de Contas de Usuário:** Permitir a criação, modificação e exclusão de contas de usuário conforme necessário, garantindo que apenas usuários autorizados tenham acesso à plataforma.
- 6.3.6 **Suporte a Grupos de Usuários:** Capacidade de agrupar usuários com funções semelhantes ou acesso semelhante para facilitar o gerenciamento de permissões e comunicação.

#### 6.4 GESTÃO DE MUNICÍPIOS

- 6.4.1 Cada município teria um administrador de sistema designado responsável por gerenciar os usuários locais, concedendo e revogando acesso conforme necessário.
- 6.4.2 Os usuários locais seriam atribuídos com diferentes níveis de permissão com base em suas funções, garantindo que apenas as pessoas autorizadas tenham acesso a determinadas funcionalidades.
- 6.4.3 Os administradores de sistema locais seriam responsáveis por gerenciar senhas e garantir que práticas de segurança adequadas sejam seguidas por todos os usuários de sua responsabilidade.
- 6.4.4 O CPF como identificação padrão de usuário.
- 6.4.5 O usuário responsável pela gestão das integrações teria permissões específicas para configurar e manter essas conexões, garantindo que os dados sejam transferidos de forma eficiente e segura, com a inserção das autenticações necessárias para realizar a conexão.
- 6.4.6 Implementação de medidas de segurança, como criptografia de dados em trânsito e em repouso, para proteger as informações confidenciais dos pacientes.

#### 6.5 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)

- 6.5.1 Com acesso através de login e senha, disponibilizada para todos os servidores e prestadores de serviço que trabalham nas Unidades de Saúde da Família da rede municipal de Atenção Primária, com disponibilização de cursos sobre o Prontuário Eletrônico e Indicadores do Previne Brasil, compostos de videoaulas, exames on-line, simulados e material de apoio, garantindo a atualização constante dos mesmos na utilização do PEC.

## 6.6 INDICADORES DO PREVINE BRASIL

- 6.6.1 Painel de monitoramento (DASHBOARD) para acompanhamento, em tempo real, dos indicadores de desempenho conforme definido pelas Portarias ministeriais e indicadores específicos do município, com emissão de gráficos e relatórios estatísticos;
- 6.6.2 Indicador de desempenho 01 – Previne Brasil: Lista com nome da gestante com: data de primeira consulta de pré-natal, idade gestacional calculada pela data da última menstruação, quantidade de pré-natal registradas pelos profissionais médico e/ou enfermeiro com registro correto do CIAP2/CID10 na condição pré-natal, exibindo a equipes de saúde, indicador do primeiro pré-natal ter sido registrado após o valor indicado pela nota técnica vigente para o indicador 1, alerta para gestação com quantidade de pré-natal abaixo do valor indicado pela nota técnica vigente para o indicador 1, data da DUM, data do primeiro pré-natal, data da DPP, data do desfecho, UBS vinculada, equipe vinculada, data da última atualização do cadastro no PEC ESUS-AB e a data da última atualização do cadastro no aplicativo EUS-Território, lista com nome das gestantes que estão atendendo os requisitos do indicador 1 e a lista das gestantes que não estão atendendo os requisitos do indicador 1, com possibilidade de geração e exportação em PDF e EXCEL dessa tabela.
- 6.6.3 Indicador de desempenho 02 – Previne Brasil: Lista com nome da gestante com: data de primeira consulta de pré-natal, idade gestacional calculada pela data da última menstruação, quantidade de pré-natal registradas pelos profissionais médico e/ou enfermeiro com registro correto do CIAP2/CID10 na condição pré-natal, exibindo a equipes de saúde, indicador do registro de solicitação e avaliação de sorologia para sífilis e HIV e/ou procedimento de testes rápido de sífilis e HIV de acordo com a nota técnica vigente para o indicador 2, data da DUM, data do primeiro pré-natal, data da DPP, data do desfecho, UBS vinculada, equipe vinculada, data da última atualização do cadastro no PEC ESUS-AB e a data da última atualização do cadastro no aplicativo EUS-Território, lista com nome das gestantes que estão atendendo os requisitos do indicador 2 e a lista das gestantes que não estão atendendo os requisitos do indicador 2, com possibilidade de geração e exportação em PDF e EXCEL dessa tabela.
- 6.6.4 Indicador de desempenho 03 – Previne Brasil: Lista com nome da gestante com: data de primeira consulta de pré-natal, idade gestacional calculada pela data da última menstruação, quantidade de pré-natal registradas pelos profissionais médico e/ou enfermeiro com registro correto do CIAP2/CID10 na condição pré-natal, exibindo a equipes de saúde, indicando o registro da data da consulta odontológica de acordo com a nota técnica vigente para o indicador 3, data da DUM, data do primeiro pré-natal, data da DPP, data do desfecho, UBS vinculada, equipe vinculada, data da última atualização do cadastro no PEC ESUS-AB e a data da última atualização do cadastro no aplicativo EUS-Território, lista com nome das gestantes que estão atendendo os requisitos do indicador 3 e a lista das gestantes que não estão atendendo os requisitos do

indicador 3, com possibilidade de geração e exportação em PDF e EXCEL dessa tabela.

- 6.6.5 Indicador de desempenho 04 - Previne Brasil: Lista das mulheres entre 25 e 64 anos identificadas, contendo filtro por UBS com dados de identificação: nome, idade, telefone, data do atendimento da última coleta de exame cito patológico no período dos últimos três anos e UBS vinculada. Lista com nome das mulheres que estão atendendo os requisitos do indicador 4 de acordo com a nota técnica vigente dos indicadores de desempenho e a lista das mulheres que não estão atendendo os requisitos do indicador 4, com possibilidade de geração e exportação em PDF e EXCEL dessa tabela.
- 6.6.6 Indicador de desempenho 05 – Previne Brasil: Lista de crianças menores de 01 ano de idade vacinadas na APS contra Difteria, Tétano, Coqueluche, Hepatite B, infecções causadas por haemophilus influenzae tipo b e Poliomielite inativada com Pentavalente na terceira dose, contendo filtro por UBS com dados de identificação da criança com: nome, data de nascimento, idade, nome da mãe, telefone e UBS vinculada. Lista com as crianças que não estão atendendo os requisitos do indicador 05 de acordo com a nota técnica vigente dos indicadores de desempenho. Com possibilidade de geração e exportação dessas listas em PDF e EXCEL;
- 6.6.7 Indicador de desempenho 06 – Previne Brasil: Lista de pessoas identificadas com Hipertensão com consulta e pressão arterial aferida no semestre, contendo filtro pro UBS com dados de identificação do hipertenso com: nome, telefone, UBS vinculada, registro clinico do CID10/CIAP2 e incluso na lista de problema/condição ativa, data da consulta, PA realizada no semestre anterior e PA realizada no semestre atual. Lista dos hipertensos que não estão atendendo os requisitos do indicador 06 de acordo com a nota técnica vigente dos indicadores de desempenho, com possibilidade de geração e exportação das listas em PDF e EXCEL;
- 6.6.8 Indicador de desempenho 07 – Previne Brasil: Lista de pessoas identificadas com Diabetes com consulta e hemoglobina glicada solicitada no semestre contendo filtro pro UBS com dados de identificação do diabético com: nome, telefone, UBS vinculada, registro clinico do CID10/CIAP2 e incluso na lista de problema/condição ativa, data da consulta e data da solicitação da hemoglobina glicada no semestre. Lista dos diabéticos que não estão atendendo os requisitos do indicador 07 de acordo com a nota técnica vigente dos indicadores de desempenho, com possibilidade de geração e exportação das listas em PDF e EXCEL;
- 6.6.9 Painel demonstrativo com gráficos do quantitativo total e por UBS de todos os indicadores com as suas respectivas porcentagens de acordo com as regras de cálculo dos indicadores por numerador e denominador definido nas notas técnicas mais recentes e vigentes, contendo filtro por trimestre apresentando a porcentagem do total das gestantes que atendem os requisitos do indicador 1, 2 e 3, total de mulheres que atendem os requisitos do indicador

Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

4, total de crianças que atendem os requisitos do indicador 5, total de hipertensos que atendem o requisito do indicador 6, total de diabéticos que atendem o indicador 6.

6.6.10 O programa deverá ser desenvolvido para atendimento as regras legais federais, estaduais e municipais vigentes, referente aos indicadores de desempenho em saúde definidos no programa Previne Brasil;

6.6.11 As Funcionalidades deverão funcionar em ambiente web, acessadas por qualquer navegador padrão de acesso, sob a forma de intranet e/ou internet aberta, devendo funcionar sob os ambientes Windows, Linux, OS, etc, através de um link.;

6.6.12 Software deve ser mantido em servidor WEB com DNS e segurança SSL;

## **ANEXO B – CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE E CUSTOMIZAÇÃO**

### **1. DA COMPLEXIDADE DO SERVIÇO**

1.1 A adoção do valor de referência único facilita à contabilização dos serviços, todavia, demanda a definição dos parâmetros relativos a ponderação aplicável ao dimensionamento do serviço nesse sentido, para efeito de cada projeto a ser contratado, serão adotados os seguintes pesos de complexidade:

<b>Complexidade</b>	<b>Serviços</b>	<b>Peso Complexidade</b>
Baixa	Monitoramento de chamados de terceiros. Atendimento aos usuários na modalidade emergencial. Assistência técnica remota (plantão). Atividades de apoio à: monitoramento de ações, acompanhamento de atividades, registros em sistemas básicos, formatação de artefatos básicos de projetos de sistemas, prototipação e atividades similares.	1,00
Intermediária	Assistência Técnica Presencial. Análise e levantamento de processos. Criação e implantação da base de conhecimento na solução de gerenciamento de serviços e atualização dos scripts de atendimento. Operação de sistemas complexos, apoiar na criação de artefatos de projetos, especificação casos de uso, regras de negócio, elaboração de diagramas de processos e estratégia, atendimento a demanda de média complexidade de clientes internos, mapeamento de processos e atividades similares.	1,05

Alta	Automação de processos na solução de gerenciamento de serviços. Desenvolvimento de painel de controle ( <i>dashboard</i> ), portfólio e catálogo deserviços. Desenvolvimento de novos relatórios. Implantação de novos processos, apoio na criação e desenvolvimento de projetos, estudos de viabilidade de projetos, criação de novos processos, desenvolvimento de novos sistemas, aperfeiçoamento de processos de gestão do cliente final ou Etice, apoio na implantação de novossistemas no cliente final ou Etice, e atividades similares.	1,10
Especialista	Customização na solução de gerenciamento deserviços. Execução de demanda eventual ou projeto não contemplado dos demais itens em razão de sua necessidade pontual de execução que requeiram conhecimento técnico em áreas correlatas sejam infraestrutura, sistemas, segurança da informação ou atividades similares.	1,15

Tabela B.1 - Definições de complexidade do serviço

## 2. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 2.1 Conforme o ITIL, o Catálogo de serviço é um conjunto de informações sobre os serviços de TIC disponíveis para uso, trata-se de um conteúdo dinâmico, que requer revisão e alterações periódicas para que esteja adequado a realidade da TI, demandando assim um processo específico de gerenciamento, para que possa ser atual e aderente.
- 2.2 No contexto da presente especificação técnica, **buscou-se a elaboração de um catálogo que permitisse atender uma vasta gama de necessidades relativas a serviços em nuvem**, todavia, conforme as melhores práticas de gerenciamento de serviços e frameworks de mercado a exemplo do ITIL e COBIT o catálogo de serviços por tratar-se de um conteúdo dinâmico, necessita de revisões e adequações que venham a ser necessárias com vistas a assegurar sua aderência ao negócio. Assim com vistas a assegurar a aplicação das boas práticas de forma a suportar adequadamente as necessidades de negócio o catálogo de serviços que integra o presente instrumento estará sujeito a melhorias para a realização do objeto ajustado a realidade da Etice e dos seus clientes finais.
- 2.3 Em função da evolução da maturidade da Etice e em função da dinâmica dos processos, a versão inicial do catálogo de **serviços poderá sofrer revisões** com vistas a se adequar a realidade da Etice e de seus clientes finais na ocasião, através de projetos específicos para revisão do catálogo de serviços.
- 2.4 A versão inicial do Catálogo de Serviços - (ANEXO C) elenca os tipos de solicitações contempladas pelo objeto do serviço, fornecendo referência a parâmetros que definem a ponderação do serviço.

## 3. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

- 3.1 O objeto desta especificação técnica tem por escopo **serviços de natureza contínua, prestados sob demanda**, para operacionalização de processos descritos no catálogo de serviços, assim como serviços pontuais, prestados sob demanda para a execução de projetos, que venham a ser necessários a efetivação dos objetivos estratégicos da Etice e seus cliente finais no que dependam da tecnologia da informação e comunicação usando ambiente de nuvens.
- 3.2 A Etice poderá a seu critério utilizar as USTs contratadas para a execução de serviços continuados (processos) ou pontuais (projetos) sem ônus ao objeto contratual, considerando especificações do catálogo de serviços.

## 4. DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

- 4.1 Mensalmente ou em caso de necessidade serão abertas ordens de serviço, com os Serviços

Técnicos devidamente identificados e associados a uma estimativa (UST) relacionadas aos serviços a serem executados.

- 4.2 A partir da abertura da OS, todas as atividades necessárias para a execução dos serviços deverão estar relacionadas às demandas devidamente registradas em ferramenta de Gestão de Demandas. Quando não houver disponibilidade desta ferramenta, poderá ser realizada por qualquer outra compatível.
- 4.3 Para o encerramento de uma demanda é necessário o registro das atividades que evidenciam o seu atendimento.
- 4.4 O cálculo do número de USTs relativas aos serviços solicitados, será realizado por ocasião da emissão da ordem de serviços (OS) que poderá contemplar a execução de um ou mais serviço. Esse agrupamento só deverá ser aplicado para serviços com durações semelhantes, para não ocasionar retardo no encerramento da OS. O referido cálculo deverá ser feito para cada serviço solicitado na OS conforme a seguinte fórmula:

**UST= (Esforço x complexidade)**

onde:

**UST:** corresponde ao quantitativo de unidades de serviços técnicos estimados para a realização do serviço.

**Esforço:** Somatório da estimativa de todos esforços decorrentes da alocação temporal de um ou mais recursos necessários ao serviço, considerados os pesos aplicados a cada recurso. Ou seja, **Esforço = Fator \* Número de horas alocadas.**

**Complexidade:** peso quanto ao tipo predominante de atividades inerentes a sua realização do serviço.

- 4.5 Para aplicação da fórmula da UST ajustada por serviço, deve-se considerar que:
- 4.6 O dimensionamento do esforço para o serviço demandará estudo para definição de estimativas da alocação recursos necessários ao serviço, considerando quantitativos e a alocação temporal dos recursos para atendimento demanda.
- 4.7 A CONTRATADA poderá adotar o fator médio de 1,368 para dimensionar o esforço;
- 4.8 5.5.3. Caso opte por não usar o fator médio a CONTRATADA deverá dimensionar o esforço adotando os pesos definidos no ANEXO E – LISTA DE PERFIS TÉCNICOS dos recursos;

## 5. DO CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

- 5.1. Nos casos em que a demanda for cancelada por solicitação do cliente final ou da Etice, o trabalho já executado deverá ser medido, avaliado e pago.
- 5.2. Quando do cancelamento do serviço, a CONTRATADA deverá entregar os produtos do serviço executado, imediatamente, mesmo que inacabados.
- 5.3. O pagamento dos serviços cancelados está vinculado à entrega dos produtos parciais elaborados pela CONTRATADA até o momento do cancelamento.

## ANEXO C - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O catálogo de serviços apresentado na tabela abaixo lista as complexidades esperadas para cada serviço a ser executado.

**Este catálogo pode ser alterado pontualmente na medição de serviços**, no caso de ser detectado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE, que o serviço apresenta para uma determinada atividade uma complexidade diferente da listada.

Este catálogo pode ser alterado **permanentemente** no caso de ser detectado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE que o serviço apresenta para a maioria das atividades relacionadas a ele uma complexidade diferente da listada.

SERVIÇO	COMPLEXIDADE
Avaliação e descoberta de portfólio de aplicações e suas interdependências para construção de plano para migração.	Intermediário
Avaliação de infraestrutura existente para dimensionamento de infraestrutura necessária em ambiente de nuvem.	Intermediário
Migração de cargas de trabalho entre sistemas operacionais (Linux/ Windows)	Intermediário
Migração de cargas de trabalho entre bancos de dados heterogêneos.	Alta
Migração de bases de dados on-premises para nuvem, com ou sem atualização de versão, para: outros motores suportados; bases de dados para propósitos específicos (NoSQL).	Alta
Migração de containers on-premises para soluções de orquestração e repositório de containers gerenciados.	Alta
Migração de cargas de trabalho, elegíveis, de máquinas virtuais para containers.	Alta
Migração de cargas de trabalho, elegíveis, máquinas virtuais ou containers para modelo sem servidor.	Alta
Migração de cargas de trabalho em máquinas virtuais para serviços gerenciados e não gerenciados elegíveis.	Alta
Implementação de mecanismo de alta disponibilidade, escalabilidade horizontal automatizada, monitoramento, verificações de saúde e balanceamento de carga.	Alta

Construção de data warehouse e/ou datamarts a partir de uma ou mais fontes de dados, escalabilidade vertical e horizontal e otimizações de consultas	Especialista
Construção de soluções de analytics a partir de uma ou mais fontes de dados, escalabilidade vertical e horizontal e otimizações de consultas	Especialista
Construção de soluções de Big Data a partir de uma ou mais fontes de dados, escalabilidade vertical e horizontal e otimizações de consultas	Especialista
Desenvolvimento e implementação de projetos que envolvem tecnologias de Inteligência Artificial, linguagens e aprendizado de máquina, redes neurais, preditivas e demais tecnologias envolvidas.	Especialista
Desenvolvimento e implementação de projetos de atendimento virtual, robôs e demais ferramentas de conversação inteligente automatizada.	Especialista
Desenvolvimento e implementação de projetos que envolvem soluções de IoT (Internet das Coisas).	Especialista
Implementação de rede de entrega de conteúdo para conteúdo(site) estáticos.	Intermediário
Criação/configuração de topologia de redes interconectadas com isolamento, firewall, ACL's (Access Control Lists) e auditoria.	Intermediário
Implementação e configuração de conectividade do ambiente on-premises com ambiente em nuvem.	Intermediário
Configuração de serviço de DNS, público ou privado, e integração com serviço de DNS on-premises.	Intermediário
Implementação de modelo de categorização de custos com base em rótulos, orçamentos e alarmes de consumo mensal.	Baixa
Implementação de controles para filtro de requisições Web classificadas como nocivas.	Intermediário
Configuração de cofre de senhas para armazenamento de credenciais, chaves e outros dados sensíveis.	Intermediário
Automação do provisionamento e gerência de configuração de serviços e recursos de nuvem com modelo de infraestrutura como código e autosserviço.	Alta
Implementação de solução para gerenciamento e automação de backup de dados nos serviços de nuvem ou ambiente on-premises.	Intermediário
Implementação de solução para backup de dados de longa retenção com políticas de ciclo de vida.	Intermediário

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 24/04/2024, às 08:38 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 18/04/2024, às 14:57 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

Implementação de processos de transferência de grandes volumes de dados para nuvem, incluindo processo de backup e restauração em novo ambiente.	Intermediário
Desenho e implantação de arquitetura para continuidade de negócios e recuperação de desastres em ambiente de nuvem de acordo com requisitos de RTO (Recovery Time Objective) e RPO (Recovery Point Objective).	Especialista
Apresentação de workshops/transferência de conhecimento para detalhamento de entregáveis.	Baixa
Configuração de estrutura de contas em conformidade com melhores práticas de segurança.	Intermediário
Avaliação de ambiente em nuvem sobre perspectiva de segurança, desempenho, confiabilidade, custos e eficiência operacional e aplicação de correções apropriadas.	Alta
Migração fim-a-fim de máquinas virtuais incluindo os processos de conversão, importação, configuração e testes do ambiente migrado.	Alta
Implementação de ambiente para virtualização de desktops, incluindo configuração de redes, autenticação, políticas de gerenciamento e imagens personalizadas com configurações e aplicativos.	Alta
Gerenciamento dos provedores de serviço, orquestração, bilhetagem, implementação de mecanismos de controle, otimização de custos, sustentação e operação de ambiente de Nuvem com execução de tarefas do dia a dia: monitoramento, aplicações de patches, backup, atendimento de requisições de tarefas e mudanças.	Baixa
Serviço de monitoramento dos recursos e componentes da solução.	Baixo

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 24/04/2024, às 08:38 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 18/04/2024, às 14:57  
 Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de julho de 2021.  
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

**ANEXO D - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS**

1. A tabela a seguir estabelece relação entre os perfis técnicos dos recursos a serem alocados na execução dos serviços, sejam profissionais ou materiais, com o peso adotado do para efeito de cálculo do esforço considerado no dimensionamento de USTs do serviço.

Item	Perfil Técnico	Requisitos Técnicos Mínimos Obrigatórios de Enquadramento	Peso
1	Auxiliar Técnico I	<p><b>Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível I</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada e no mínimo 01 (um) ano em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p><b>Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio de Nível I</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada e no mínimo 01 (um) ano em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	0,25
2	Auxiliar Técnico II	<p><b>Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível II</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada e no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p><b>Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio Nível II</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada e no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	0,50
3	Técnico I	<p><b>Do Técnico de TIC de Nível I</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p><b>Do Técnico de Processo de Negócio Nível I</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	1
4	Técnico II	<p><b>Do Técnico de TIC de Nível II</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível superior em andamento com, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do</p>	1,5

		<p>curso concluído em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço com experiência comprovada de no mínimo 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Ou</p> <p>Alternativamente, profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p><b>Do Técnico de Processo de Negócio Nível II</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível superior emandamento com, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do curso concluído em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de no mínimo 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Ou</p> <p>Alternativamente, profissionais com formação de nível médio em qualquer em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	
5	Analista I	<p><b>Do Analista de TIC de Nível I</b></p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior em área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço,</p> <p><b>Do Analista de Processo de Negócio Nível I</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível superior compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p>	2,0
6	Analista II	<p><b>Do Analista de TIC de Nível II</b></p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) concluída ou em andamento em área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 06 (seis) anos em atividades e funções correlatas ao serviço;</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao</p>	2,50

		<p>serviço, com experiência mínima de 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p><b>Do Analista de Processo de Negócio Nível II</b></p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) concluída ou em andamento em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de no mínimo 06 (seis) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p>	
7	Especialista I	<p><b>Do Especialista de TIC de Nível I</b></p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 07 (sete) anos em atividades e funções correlatas ao serviço;</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p><b>Do Especialista de Processo de Negócio Nível I</b></p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de, no mínimo, 07 (sete) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p>	3,00
8	Especialista II	<p><b>Do Especialista de TIC de nível II</b></p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Stricto Sensu) compatível com as</p>	3,50

		técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao	
--	--	---	--

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 24/04/2024, às 08:38 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 18/04/2024, às 14:57 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.  
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

	<p>serviço e experiência comprovada de, no mínimo, 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço,</p> <p style="text-align: center;">Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p style="text-align: center;"><b>Do Especialista de Processo de Negócio nível II</b></p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Stricto Sensu) em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de, no mínimo, 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade;</p> <p style="text-align: center;">Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p>
--	---

3. Com vistas a favorecer o processo de precificação do serviço no que se refere a alocação de recursos necessários ao serviço, considerada a necessidade de execução contínua de dadas atividades, a aceitabilidade definida dos perfis por serviços relacionados no catálogo de serviços, e cenários atuais relativos aos serviços demandados, estima-se que para correta execução dos serviços, os recursos necessários serão alocados com base na seguinte distribuição de tempo:

Perfil Técnico	Alocação estimada
Auxiliar I	17%
Auxiliar II	17%
Técnico I	16%
Técnico II	16%
Analista I	16%
Analista II	8%
Especialista I	5%
Especialista II	5%

4. Considerando os serviços listados no catálogo, seus pesos e distribuições adote-se apenas como referência para precificação, o fator médio de 1,368 para conversão entre horas de alocação e UST conforme a seguinte fórmula: Número de horas alocadas = (Número de UST\_mês / (1,368 \* COMPLEXIDADE)). Esse fator foi definido com consideração a média de todos os pesos aplicáveis aos serviços no catálogo, permitindo uma aproximação do quantitativo em horas, da alocação necessária de recursos para a execução dos serviços.

- 4.1 A CONTRATADA deverá propor um fator diferente do fator médio para aqueles casos em que a alocação

real não está de acordo com a alocação estimada, o qual será avaliado pela CONTRATANTE.

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 24/04/2024, às 08:38 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 18/04/2024, às 14:57 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.  
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.

## ANEXO E - DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

1. A gestão e fiscalização do contrato se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que comporão o Acordo de Nível de Serviço (SLA) entre a Contratante e Contratada.
2. Será de responsabilidade da CONTRATADA o atendimento de 1º nível.
3. A manutenção para solução de defeitos e/ou falhas de funcionamento apresentados nos sistemas implementados na nuvem, deverão ser realizados em 2º e 3º níveis, de maneira remota, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, no horário de 8:00 às 18:00 horas, a critério da administração.
  - 3.1. Os chamados de 2º e 3º níveis fora destes períodos (emergenciais) deverão ser atendidos pelo serviço de plantão, independentemente de ser sábado, domingo ou feriado. Os chamados de plantão incorrem em uma remuneração adicional medida em Unidades de Suporte Técnico (UST).
4. Os incidentes, situações inesperadas e não programadas, deverão ser atendidas pelos serviços de suporte da CONTRATADA. Os incidentes têm a seguinte classificação:
  - Severidade 1 ou Alta:** Ambiente/Sistema está indisponível ou usuário sem acesso;
  - Severidade 2 ou Média:** Uma função do Ambiente/Sistema está indisponível;
  - Severidade 3 ou Baixa:** O Ambiente/Sistema está disponível, porém apresentando lentidão, erros que forcem o reinício do sistema e/ou de operações no mesmo, e/ou alguma intermitência em seu funcionamento.
  - 4.1. A CONTRATADA deverá prestar, durante a vigência deste contrato, serviços de suporte a produção e manutenção corretiva abrangendo no mínimo:
  - 4.2. Investigação e resolução de problemas no ambiente, mesmo que para isso seja necessário acionar o suporte do fabricante;
  - 4.3. Nível de serviço (SLA), para chamados abertos entre o horário compreendido entre as 08 horas e 18 horas em dias úteis, conforme tabela a seguir:
  - 4.4. Caso seja necessário o complemento de informações para atendimento do chamado, que impossibilitem a resolução do chamado pela CONTRATADA, a CONTRATANTE será solicitada para fornecer a informação, e os prazos serão suspensos ou prorrogados até o recebimento das informações.
  - 4.5. O tempo em horas, previsto no SLA, será computado a partir da abertura do chamado até a sua regularização, nesse caso, uma solução de contorno poderá ser utilizada, caso a solução definitiva não seja possível de ser executada imediatamente.
  - 4.6. A CONTRATADA deverá atender no mínimo 90% (noventa por cento) dos chamados dentro do SLA estabelecido na tabela.

## ANEXO F - Modelo de Proposta

**Tabela 1 – Itens de SAAS (Software as a Service)**

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT	VALOR UNITÁRIO MENSAL (B)	VALOR ANUAL (C = 12 x A x B)
1	LICENÇAS DE USO DE SOFTWARE, SERVICE DESK, SUPORTE - UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E PRONTO ATENDIMENTO.	LICENÇA	100		
2	LICENÇAS DE USO DE SOFTWARE GESTÃO DE ATENDIMENTO/OCORRÊNCIAS PRIMÁRIAS E SECUNDÁRIAS DE URGÊNCIA	LICENÇA	8		
3	LICENÇAS DE USO DE SOFTWARE EM NUVEM PARA ANÁLISE DE INDICADORES DA SAÚDE POR MUNICIPIOS	LICENÇA	1000		
4	LICENÇAS DE USO DE SOFTWARE EM NUVEM PARA ANÁLISE DE INDICADORES DA SAÚDE POR EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	LICENÇA	6000		
<b>VALOR SUBTOTAL (T1)</b>					<b>R\$</b>

**Tabela 2 – Serviços de Capacitação, Implantação e Customização**

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT	VALOR UNITÁRIO MENSAL (B)	VALOR ANUAL (C = A x B)
5	SERVIÇOS DE IMPLANTACAO E TREINAMENTO	UST	40.000		
6	DESENVOLVIMENTO CORRELATIVO, ADAPTATIVO E EVOLUTIVO VOLTADO PARA SOLUÇÕES EM SAÚDE	UST	100.000		
<b>VALOR SUBTOTAL (T2)</b>					<b>R\$</b>

<b>VALOR TOTAL (T1 + T2)</b>	<b>R\$</b>	-
------------------------------	------------	---

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 24/04/2024, às 08:38 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 18/04/2024, às 14:57.  
 Ceará, conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.  
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 96E3-C18E-8D85-2967.