

**TERMO DE REFERÊNCIA**  
**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

**1. DO OBJETO**

**1.1. Este Termo de Referência tem por objetivo a contratação de Empresa Especializada na Prestação de Serviços médicos de saúde digital e atenção máxima ao paciente para atenção primária nas unidades básicas de saúde do Complexo de Saúde de São Caetano do Sul, na modalidade teleatendimento com auxílio de profissional de saúde in loco.**

**2. DA JUSTIFICATIVA**

O município de São Caetano do Sul pertence a região sudeste do país, com uma área de 15 km<sup>2</sup>, que comporta 165.655 habitantes, tendo como taxa de índice de desenvolvimento humano (IDHM) o valor de 0,862, que é avaliado com Muito Alto (IDHM entre 0,800 e 1), sendo o maior do Brasil, e comportando densidade demográfica com cerca de 10.805,23 habitantes por quilometro quadrado<sup>1</sup>.

A Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura de São Caetano do Sul oferece uma Rede de Atenção à Saúde composta por atendimentos básicos, especialidades e hospitalares, comportando também os projetos de Estratégia Saúde da Família (ESF), estrutura de atendimento nas doze Unidades Básicas de Saúde (UBSs), Unidade de Pronto Atendimento e Unidades Específicas.

Ademais, o município contempla unidades de atenção especializada, a saber: Centro Municipal de Reabilitação, Unidade de Saúde Oftalmológica, Unidade de Saúde da Criança e do Adolescente, Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher, cinco Centros Integrados de Saúde e Educação da Terceira Idade, Centro Policlínico, Centro de Saúde (Atende Fácil Saúde), Centro de Especialidades Médicas, Casa da Gestante de Alto Risco, Centro de Atenção Psicossocial, Centro de Especialidades Odontológicas, Núcleo Regional de Hemoterapia, Programa Municipal de IST/AIDS/ HIV e Hepatites Virais, Centro de Prevenção e Assistência às Doenças Infecciosas, Centro de Testagem e Aconselhamento às Infecções Sexualmente Transmissíveis, HIV, Hepatites Virais, Serviço de Atendimento Especializado às Pessoas Vivendo com HIV/AIDS e Hepatites Virais e Centro de Triagem Neonatal e Estimulação Neurosensorial .

Já a estrutura Hospitalar Municipal de São Caetano do Sul é formada pelos Hospitais: Hospital Municipal de Emergências Albert Sabin; UPA São Caetano - Engenheiro Júlio Marcucci Sobrinho; Hospital

---

<sup>1</sup> Dados extraídos do IBGE, após o CENSO 2022, disponível em <https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/>

Infantil e Maternidade Márcia Braido; Hospital Municipal Maria Braido e Hospital Euryclides de Jesus Zerbini, além do Hospital Municipal de Olhos.

O município possui atualmente vinte e nove equipes de Estratégia de Saúde da Família (ESF), sendo oito com saúde bucal, com uma cobertura de ESF de 62,09%, porém considerando os demais profissionais da atenção básica, temos mais 20 equipes equivalentes, compostas por médicos (pediatras, clínicos, generalistas e ginecologistas), enfermeiros e auxiliares e/ou técnicos de enfermagem com cobertura de atenção básica de mais 100%, e três equipes de Núcleos de Apoio à Saúde da Família (NASF) com dezessete profissionais atuantes.

Desde 2009, o município de São Caetano do Sul conta com o apoio matricial ofertado pelo NASF, composto pelas seguintes categorias profissionais: nutricionista, fisioterapeuta, fonoaudióloga, assistente social, farmacêutico, educador físico e psicólogo. O município, também, compõe o Núcleo de Educação Permanente e Humanização (NEPH) da região do Grande ABC com objetivo de utilizar a Educação Permanente em Saúde como uma ferramenta de gestão transversal a todos os processos de trabalho na saúde. Colabora para estruturação e/ou fortalecimento do trabalho em rede; colabora na qualificação do atendimento; articula com os gestores a criação ou adaptação de fluxos e protocolos; viabiliza através de oficina a construção de linhas de cuidados.

São projetos do NEPH em execução: Fortalecimento da Linha de Cuidado de Sobrepeso e Obesidade e Construção da Linha de Cuidado de Violência Autoprovocada.

O Programa Saúde na Escola também é uma forma de Educação Permanente onde as equipes da Saúde da Família se aproximam das comunidades escolares do seu território para debater temas específicos do programa e outros que a própria escola demanda.

A Educação Permanente em Saúde se baseia na aprendizagem significativa onde o aprender e o ensinar se incorporam no cotidiano. Trabalha também com a possibilidade de transformar as práticas profissionais através da vivência cotidiana. Incentiva a reflexão sobre seu processo de trabalho, a auto e micro gestão, o trabalho em equipe, a construção de cotidianos que possam aperfeiçoar a aprendizagem individual, coletiva e institucional.

Outros programas que o município integra são: Programa Nacional de Reorientação da Formação Profissional em Saúde (PRÓ-SAÚDE), a partir do ano de 2005 e o Programa de Educação pelo Trabalho para a Saúde (PET-SAÚDE), a partir do ano de 2010. O primeiro visa à aproximação entre a formação de graduação médica no país e as necessidades da atenção básica, diminuindo o distanciamento entre os mundos acadêmico e o da prestação real dos serviços de saúde. Foi instituído através da Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (SGTES), em conjunto com a Secretaria de Educação Superior (SESU) e com o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) do Ministério

da Educação. O PET-SAÚDE tem como pressuposto a educação pelo trabalho, sendo instituído pelo Ministério da Saúde e Ministério da Educação (MEC), em 2008, com o objetivo de fomentar grupos de aprendizagem na Estratégia Saúde da Família (ESF).

Todos esses projetos e ações demonstram a capacidade que o município tem de melhorar a qualidade de vida de seus munícipes, ofertando aos seus um envelhecimento digno e baseado na entrega de valor.

A despeito de sua boa organização, a saúde do município encontra como principal dificuldade a higienização de suas filas de espera para o atendimento especializado; que aumentou consideravelmente após a pandemia causada pelo Covid-19, e que aumenta devido à sobrecarga de trabalho enfrentado pelas equipes de assistência básica.

Solução viável a ser apresentada, o presente projeto se apresenta como piloto com uso de telemedicina, com profissionais capacitados e preparados para sua utilização, especializados em estratégia de saúde de família, ofertando a população de São Caetano do Sul um cuidado cada vez mais direcionado a melhora da qualidade de vida.

### **3. DAS DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

**3.1.** A CONTRATADA deverá dispor de:

**3.1.1.** Plataforma de agendamento de consulta para a organização das agendas,

**3.1.2.** 02 Plataformas de Telemedicina;

**3.1.3.** 01 Médico Coordenador para confecção de protocolos, responder demandas técnicas do Município, alinhamento e implantação dos fluxos de atendimento e organização dos médicos.

**3.1.4.** Equipe de médicos comprovadamente especialistas para atender a demanda da CONTRATANTE na especialidade medicina da família e comunidade.

**3.2.** A CONTRATANTE deverá dispor de 02 (duas) salas para atendimento virtual em suas dependências, contendo cada em uma delas cadeira, mesa, computador com acesso à internet (desktop + Monitor + câmera), impressora.

**3.2.1.** A CONTRATADA poderá ofertar cabine de telemedicina a ser instalada nas dependências da CONTRATANTE.

**3.3.** Os serviços serão prestados conforme demanda da CONTRATANTE.

**3.4.** Cada sala de atendimento instalada na CONTRATANTE deverá atender a média de 03 pacientes por hora, agendados pela CONTRATADA de acordo com os protocolos estabelecidos com a CONTRATANTE;

**3.5.** A CONTRATADA deverá utilizar o software próprio da plataforma, bem como o da CONTRATANTE, realizando preenchimento combinado para evolução dos casos no prontuário eletrônico da CONTRATANTE, respeitando sempre a legislação de proteção de dados em vigor, garantindo a segurança destas informações, com programação de integração e interoperabilidade entre os sistemas.

**3.6.** A CONTRATADA, às suas expensas, poderá disponibilizar plataforma contendo dashboard com indicadores operacionais, clínicos e de coordenação do cuidado.

#### **4. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**4.1.** Prestar os serviços de teleatendimento com auxílio de profissional de saúde in loco, organização dos agendamentos, acompanhamento dos casos via telemedicina ou encaminhamento para atendimento presencial se necessário.

**4.2.** A CONTRATADA deverá prestar atendimento médico especializado de maneira virtual que analisará tecnicamente cada situação, podendo solicitar exames complementares e decidir pela melhor evolução do caso.

**4.2.1.** Deverá a CONTRATADA, através de seu médico coordenador discutir os casos excepcionais com a Diretoria Técnica da CONTRATANTE, sendo a CONTRATADA inteiramente responsável por toda decisão que tomar em desacordo com os protocolos médicos estabelecido pela CONTRATANTE.

**4.3.** A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de profissionais médicos fixos, com o objetivo de estabelecer vínculos com os usuários, nos ditames propostos pelos princípios de estratégia de saúde da família.

**4.4.** Antes do início da prestação dos serviços a CONTRATADA deverá apresentar Relação da Equipe Técnica com descrição da capacidade profissional, número de inscrição no Conselho competente, juntando os seguintes documentos comprobatórios da equipe médica devidamente autenticados: registro no Conselho de Classe, do Diploma de Graduação de Médico, Título de Especialização ou Comprovação de Capacidade Técnica reconhecida pelo Conselho Federal de Medicina demonstrando que

o profissional tem expertise para atuar na área pertinente ao objeto deste contrato e “curriculum vitae”;

**4.5.** A CONTRATADA deverá enviar mensalmente à CONTRATANTE a lista de funcionários que atuarão na prestação dos serviços, enviando a escala de trabalho até o vigésimo dia do mês anterior;

**4.5.1.** Deverá também a CONTRATADA apresentar preenchido o formulário de inscrição no Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde CNES através de ficha específica fornecida pela CONTRATANTE, implicando na sua falta a aplicação de penalidades contratuais;

**4.6.** A CONTRATADA deverá informar imediatamente ao gestor do contrato: eventual suspensão da prestação do serviço, alterações de horário ou qualquer anormalidade verificada na execução do contrato, devendo do mesmo modo, prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE.

**4.7.** A CONTRATADA deverá garantir todo o apoio técnico por profissional especializado nos serviços, referente a treinamento de pessoal junto às unidades usuárias, caso seja solicitado pela CONTRATANTE.

**4.8.** A CONTRATADA deverá elaborar protocolos e diretrizes específicos e voltados a atenção do usuário da saúde digital.

**4.9.** A CONTRATADA deverá atribuir no momento da assinatura do Contrato, o responsável para o atendimento a CONTRATANTE, fornecendo seu contato telefônico e e-mail.

**4.9.1.** Eventual alteração do responsável técnico deverá ser imediatamente informada a CONTRATANTE, encaminhando imediatamente o novo contato.

**4.10.** A CONTRATADA é responsável por garantir a execução plena do objeto deste Contrato, sem qualquer interrupção, independentemente de suas eventuais necessidades de adaptação, desde a assinatura do presente Contrato, salvo caso fortuito ou força maior.

**4.11.** Durante a execução do contrato a CONTRATADA obriga-se a adotar todas as preocupações e cuidados tendentes a evitar danos materiais e pessoais a seus funcionários, seus prepostos e a terceiros, pelos quais será integralmente responsável.

**4.12.** A CONTRATADA deverá manter disciplina nos locais dos serviços substituindo, após notificação, qualquer mão-de-obra cujo comportamento seja considerado inconveniente pela CONTRATANTE;

**4.13.** A CONTRATADA deve cumprir, além das normas vigentes de âmbito Federal, Estadual e Municipal, as Normas de Segurança e Proteção do Trabalho, como também normas do Conselho Regional de Medicina;

**4.14.** A CONTRATADA garantirá livre acesso a informações, dos procedimentos e à documentação referente aos serviços prestados, aos gestores indicados pela CONTRATANTE, para o acompanhamento da gestão contratual.

**4.15.** A CONTRATADA deverá oferecer um canal de ouvidoria para que o usuário possa avaliar o atendimento e o médico responsável pela chamada disponível 24 horas, 7 dias por semana.

**4.15.1.** Caso haja reiteradas reclamações sobre determinado profissional da CONTRATADA quanto ao atendimento prestado, deverá a CONTRATADA abrir uma sindicância e verificar as ocorrências.

**4.15.2.** Essa sindicância deverá ser acompanhada por um responsável da CONTRATANTE que em comum acordo com a CONTRATADA, verificando falhas no atendimento por parte do médico ou funcionário prestador do serviço, solicitará a troca imediata do profissional em questão.

**4.16.** A CONTRATADA em nenhuma hipótese poderá eliminar nenhum tipo de registro produzido pela prestação de serviços, sem a expressa autorização da CONTRATANTE.

**4.17.** Mensalmente a CONTRATADA deverá apresentar relatórios com dados de todos os atendimentos realizados para efeito de controle de produtividade até o 10º dia útil do mês subsequente;

**4.18.** Ao final da vigência deste Contrato, toda a documentação, históricos, processos estabelecidos e arquivos gerados, deverão ser entregues pela CONTRATADA à CONTRATANTE.

**4.19.** A CONTRATADA se responsabilizará e se obrigará a cumprir rigorosamente com todas as despesas e obrigações sociais, incluindo todos os encargos trabalhistas, fiscais e comerciais decorrentes da execução contratual, sendo que os colaboradores da CONTRATADA não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com a CONTRATANTE;

**4.20.** A CONTRATADA assume a defesa contra quaisquer reclamações ou demandas ambientais,

administrativas e judiciais, arcando com os respectivos ônus, decorrentes de quaisquer falhas na prestação dos serviços ora contratados ou danos que venham a ser causados durante o período de execução dos serviços, seja na atuação direta, seja por seus colaboradores ou prepostos.

**4.21.** A CONTRATADA terá seu desempenho submetido a acompanhamentos sistemáticos de acordo com os critérios de avaliação e controle da CONTRATANTE, através de formulários próprios e dashboards de indicadores.

**4.22.** A fiscalização ou acompanhamento da execução deste Contrato, por parte dos órgãos competentes da CONTRATANTE, não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA.

**4.23.** A CONTRATADA cumprirá o Regimento Interno e as demais Normas Internas do CONTRATANTE e da Secretaria de Saúde do Município de São Caetano do Sul;

**4.24.** A CONTRATADA manterá completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, materiais, pormenores, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a ser confiado em razão deste contrato, sendo eles de interesse do CONTRATANTE, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimentos a terceiros a esta contratação, sob pena da lei;

**4.25.** Toda a Equipe de Trabalho sob responsabilidade da CONTRATADA deve estar adequadamente uniformizada, com o uso de equipamento de uso pessoal, identificada com crachá de fácil identificação, devendo estabelecer uma linguagem uniforme, integrada e uma postura acolhedora aos usuários que buscam a Assistência;

**4.26.** A CONTRATADA não terá como sócios, gerentes, diretores ou administradores, os cônjuges, companheiros (as) ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de funcionários, ocupantes dos cargos de direção, chefia, assessoramento da CONTRATANTE, sob pena de rescisão contratual;

## **5. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**5.1.** A CONTRATANTE gerenciará o Contrato, por intermédio de seu gestor designado que exercerá a fiscalização, examinando quanto ao cumprimento do contrato.

**5.2.** A CONTRATANTE efetuará os pagamentos, referentes aos serviços que forem efetivamente realizados, deduzindo-se das faturas as eventuais glosas determinadas pelo Gestor do Contrato, sendo assegurado à CONTRATADA o direito à ampla defesa;

**5.3.** Não obstante a CONTRATADA seja a única responsável pela prestação do serviço, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a fiscalização mais ampla e completa sobre os serviços prestados e aceitos pela CONTRATANTE;

**5.4.** A CONTRATANTE assegurar-se-á, através do preposto indicado no contrato, que o número de colaboradores alocados ao serviço por parte da CONTRATADA seja o suficiente para o adequado desempenho dos serviços;

**5.5.** A CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA e seus prepostos, tempestivamente, todas as providências necessárias à adequada prestação dos serviços;

**5.6.** A CONTRATANTE deverá orientar a equipe da CONTRATADA quanto aos protocolos implantados na Unidade;

**5.7.** É obrigação da CONTRATANTE disponibilizar os materiais e equipamentos previstos no item 3.2.1. para cada uma das 02 (cinco) salas de atendimento disponibilizadas na rede;

**5.8.** Caberá à CONTRATANTE apresentar aos profissionais da CONTRATADA o sistema de gerenciamento assistencial da Unidade.

**5.9.** A CONTRATANTE exigirá, após ter advertido a CONTRATADA por escrito, o imediato afastamento de qualquer empregado ou preposto dela, que não mereça a sua confiança ou embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas;

**5.10.** É vedada à CONTRATANTE, e seus representantes, exercer poder de mando sobre os colaboradores da CONTRATADA, reportando-se somente aos prepostos e responsáveis por ela indicados;

## **6. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES**

**6.1.** A CONTRATANTE poderá aplicar advertência quando ocorrer prestação insatisfatória dos serviços ou pequenos transtornos ao desenvolvimento dos serviços, desde que sua gravidade não recomende as sanções posteriormente descritas.

**6.2.** Em caso de infrações, a CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções de multa:

**6.2.1.** Multa de até 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor do faturamento do mês da ocorrência da infração, pelo descumprimento de quaisquer das obrigações decorrentes deste Contrato. Na hipótese de reincidência por parte da CONTRATADA, a multa corresponderá ao dobro do valor daquela que tiver sido aplicada inicialmente, sendo observado, porém, o valor limite equivalente a 20% (vinte por cento) do valor deste Contrato;

**6.2.2.** Multa de 20% (vinte por cento), por inexecução total do contrato, calculada sobre o valor total deste Contrato;

**6.3.** A sanção de Multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório e a sua cobrança não isentará a CONTRATADA de indenizar a CONTRATANTE por eventuais perdas e danos;

**6.4.** Constatado o descumprimento de quaisquer obrigações decorrentes do ajuste, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA acerca de sua intenção de aplicar-lhe eventuais penas, sendo-lhe facultada apresentação de defesa escrita, se assim entender, no prazo estipulado na mesma, contados do recebimento da referida notificação;

**6.5.** Uma vez apresentada a defesa, a CONTRATANTE poderá, após análise, deferir a pretensão, restando afastada, então, a possibilidade da penalização, ou indeferir a pretensão, dando prosseguimento aos trâmites administrativos visando à efetiva aplicação da pena;

**6.5.1.** Na hipótese de indeferimento, será a CONTRATADA notificada da referida decisão, podendo a CONTRATANTE realizar o abatimento da multa calculada na nota fiscal emitida para o pagamento dos serviços contratados.

**6.6** Faculta-se a CONTRATANTE, no caso de a CONTRATADA não cumprir a prestação do serviço de acordo com o pactuado, a contratação de outra empresa, devendo a CONTRATADA arcar com

os custos que eventualmente forem acrescidos para a contratação.

## **7. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E CRITÉRIOS DE FATURAMENTO**

**7.1.** A CONTRATANTE deverá pagar, mensalmente, à CONTRATADA pela prestação dos serviços efetivamente prestados e atestados, exclusivamente através de depósito em conta corrente;

**7.2.** A CONTRATADA deverá indicar na documentação fiscal o número de sua conta corrente, agência e banco a fim de que possa o CHMSCS efetuar o pagamento através de depósito bancário;

**7.3.** O pagamento dos serviços será realizado em até 20 (vinte) dias após o ateste da nota fiscal que deverá seguir o seguinte trâmite:

**7.3.1.** A CONTRATADA emitirá relatório de atendimento até o 10º dia útil do mês subsequente a prestação de serviços contendo todos os procedimentos realizados, as escalas médicas do período, apontamentos de eventuais ocorrências e resultados obtidos;

**7.3.2.** O referido relatório será atestado pelo gestor do contrato previamente indicado pela CONTRATANTE.

**7.3.3.** Após o citado ateste previsto na cláusula 7.3.2., a CONTRATANTE autorizará a CONTRATADA a emitir nota(s) fiscal(ais) e deverá apresentar as certidões de regularidade fiscal e trabalhista (CND Federal e CND FGTS);

**7.3.4.** Havendo incongruências no relatório de execução contratual citado na cláusula 7.3.1, a CONTRATANTE terá o prazo máximo de 10 (dez) dias para notificar a contratada a respeito de eventuais correções ou glosas.

**7.3.5.** Com a correção das impropriedades ou aplicação de glosas, o pagamento seguirá seu trâmite regular.

**7.4.** A CONTRATANTE não se responsabiliza pelos custos com insumos, transporte, taxa de manipulação e outros que se fizerem necessários, que devem ser suportados pela CONTRATADA;

**7.5.** Em nenhuma hipótese serão aceitos títulos via cobrança bancária;

**7.6.** Dos pagamentos, será retido na fonte, o valor correspondente ao Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, nos termos da legislação específica e demais tributos que recaiam sobre o valor faturado.

**7.7.** A CONTRATADA, neste ato, declara estar ciente de que os recursos utilizados para o pagamento dos serviços ora contratados serão aqueles repassados pela Prefeitura Municipal de São Caetano do Sul, em razão do Contrato de Gestão nº88/19, firmado entre a CONTRATANTE e a Prefeitura Municipal de São Caetano do Sul, para a gestão do Complexo Hospitalar e Unidades de Saúde do Município de São Caetano do Sul.

**7.8.** A CONTRATANTE compromete-se em pagar o preço irrevogável constante da proposta da CONTRATADA, desde que não ocorram atrasos e/ou paralisação dos repasses pela Prefeitura Municipal de São Caetano do Sul para a CONTRATANTE, relativo ao custeio do objeto do Contrato de Gestão nº 88/19.

**7.9.** A CONTRATADA deverá encaminhar relatório de execução e posteriormente a nota fiscal, e estas deverão ser emitidas para a Fundação do ABC – Complexo Hospitalar Municipal de São Caetano do Sul, CNPJ nº 57.571.275/0014-17.

**Endereços:**

**Fatura:** Rua do Níquel, 251, Prosperidade, São Caetano do Sul, SP

**Cobrança:** Rua São Paulo, 1840, 4º Andar, Santa Paula, São Caetano do Sul /SP CEP: 09541-100

**7.9.1.** A CONTRATADA deverá cadastrar e enviar nota fiscal eletronicamente para [notafiscal@chmscs.org.br](mailto:notafiscal@chmscs.org.br).

## **8. DA VIGÊNCIA**

**8.1.** O prazo de vigência desta prestação de serviços será de 12 (doze) meses.

**8.1.1.** O prazo contratual poderá ser prorrogado por iguais ou menores períodos e sucessivos, até o limite de 60 (sessenta) meses;