

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 031/2025
PROCESSO Nº 058/2025

EMENTA: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MONITORAMENTO E GESTÃO DA JORNADA DO PACIENTE NAS UNIDADES DE SAÚDE QUE INTEGRAM A FUABC - CONTRATO DE GESTÃO SÃO MATEUS/SP - PROCESSO Nº 058/2025

CONTRATADA: IT4D SOLUÇÕES LTDA

Por este instrumento, as partes, de um lado a **FUNDAÇÃO DO ABC - REDE ASSISTENCIAL DA SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE SÃO MATEUS**, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda sob o nº 57.571.275/0023-08, estabelecida na Rua Bandeira de Aracambi, nº 704, Jardim Rodolfo Pirani, São Paulo - SP, CEP: 08310-010, neste ato representada por seu Diretor Geral Sr. Décio Teixeira Prates Junior, brasileiro, administrador, portador da cédula de identidade RG nº 28.955.515, inscrito no CPF/MF nº 216.057.198-97, doravante denominada simplesmente "**CONTRATANTE**", e de outro lado, a empresa **IT4D SOLUÇÕES LTDA**, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda sob o nº 29.355.060/0001-09, com sede na Av. Ibirapuera, nº 2907, Conj 601, Indianópolis, São Paulo, SP, CEP 04029-200, neste ato representada por seu sócio administrador Sr. Jose Salomão Júnior, brasileiro, engenheiro eletricitista, portador da cédula de identidade com RG. nº 6.195.249-7 SSP/SP e do CPF/MF nº 389.549.907-20, na forma de seu contrato social, doravante designada "**CONTRATADA**", tendo em vista o Processo Administrativo nº 058/2025, tem por justo e acordado as seguintes condições:

1. DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MONITORAMENTO E GESTÃO DA JORNADA DO PACIENTE NAS UNIDADES DE SAÚDE QUE INTEGRAM A FUABC – CONTRATO DE GESTÃO SÃO MATEUS/SP** pelo período de 12 (doze) meses, rigorosamente conforme Termo de Referência, processo de compras nº 058/2025 proposta comercial e anexos, partes integrantes desta avença.

1.2. Os serviços deverão atender as características equivalentes ou superiores aos apresentados e ofertados na proposta comercial.

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



2. PRAZO

2.1. O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, contados a partir da assinatura do presente instrumento contratual, podendo ser prorrogado por igual e sucessivo período, no limite de 60 (sessenta) meses, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente.

3. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

3.1. Os serviços/fornecimento serão iniciados pela CONTRATADA após a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços.

3.2. A CONTRATANTE fiscalizará obrigatoriamente a execução do contrato, a fim de verificar se no seu desenvolvimento estão sendo observadas as especificações e demais requisitos nele previstos, reservando-se o direito de rejeitar os serviços que, a seu critério, não forem considerados satisfatórios, ressalvado o direito de defesa da CONTRATADA;

3.3. Deverá a CONTRATADA, tendo ciência do valor global disposto na Cláusula 9.0 deste contrato, manter controle próprio da execução do objeto, não ultrapassando o limite financeiro global estipulado.

3.4. O valor global poderá ser ultrapassado única e exclusivamente mediante solicitação da CONTRATANTE e desde que devidamente motivado, sendo acompanhado do respectivo Termo Aditivo.

3.5. Havendo solicitação da CONTRATANTE e aditamento de acréscimo ao valor do contrato, poderá a CONTRATADA continuar a execução do objeto observando o novo valor estipulado.

3.6. Sendo ultrapassado o valor mensal estimado na Cláusula 9.0, deverá a CONTRATADA informar imediatamente a CONTRATANTE, a fim de que esta redistribua execução do contrato ou solicite o aditamento de valor devido, limitando-se ao disposto na Cláusula 4.7 do presente instrumento.

3.7. O descumprimento das Cláusulas 3.3 a 3.6 sujeitará a CONTRATADA ao não recebimento dos valores executados que ultrapassem o valor global do Contrato.

3.8. Os serviços serão realizados prestados para as unidades constantes no Anexo II do presente contrato.

3.9. Em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei nº 13.709/2018 - as partes se obrigam a respeitar os termos e condições estabelecidos no Anexo I do presente contrato.

3.10. A CONTRATADA deverá realizar os serviços condizente com a proposta comercial, devendo este atender o descritivo técnico mínimo descrito no Termo de Referência.

3.10.1. Havendo discrepância dos serviços, a CONTRATADA será notificada via e-mail para apuração e substituição dos produtos e/ou serviços em até 05 (cinco) dias.

3.11. Os responsáveis pelos acessos que ingressar nas unidades devem estar uniformizados, identificado com crachá e portando todo e qualquer EPI necessário.

4. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da CONTRATADA:

4.1.A CONTRATADA deverá iniciar os serviços/fornecimento apenas após a assinatura do presente contrato, conforme termos prazos e condições neste instrumento estabelecidos.

4.2.Prestar os serviços observando as melhores práticas e técnicas aplicadas no mercado.

4.3.Cumprir todas as normas, regras e leis aplicáveis a execução do objeto do Contrato.

4.4.Obriga-se a Contratada a seguir exatamente os termos e requisitos para prestação dos serviços contemplados no termo de referência do memorial descritivo de coleta de preços.

4.5.Todos os encargos decorrentes da execução dos ajustes, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias, assim como despesas com transportes, distribuição e quaisquer outras que incidam sobre a contratação, serão de exclusiva responsabilidade da Contratada.

4.6.Indenizar, imediatamente, a Contratante por quaisquer danos que seus representantes legais, prepostos, empregados ou terceirizados credenciados causem, por culpa, dolo, ação ou omissão, a Contratante ou a terceiros.

4.7.A Contratada deverá estar em condições de prestar os serviços a partir da data da assinatura do Contrato e manter essa condição durante a vigência do

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



Contrato, atendendo a demanda contratada, incluído-se eventuais acréscimos ou supressões que não deverão ultrapassar os 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, nos termos do Regulamento de Compras da Fundação do ABC e., subsidiariamente, a lei 14.133/21.

4.8.A Contratada deverá manter durante todo o período do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Certame.

4.9.Fica vedada a Contratada a subcontratação objeto do Contrato, bem como a execução deste através de terceiros sem a expressa anuência da Contratante, que deverá motivar eventual liberação.

4.10.A Contratada deverá responsabilizar-se pelo fornecimento de todos os Equipamentos de Proteção Individual – EPIs, nas quantidades necessárias a perfeita execução dos serviços.

4.11.Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte dos funcionários, das normas disciplinares determinadas pela Contratante.

4.12.Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas no fornecimento do serviço.

4.13.Responder diretamente por quaisquer perdas, danos, ou prejuízos que vier a causar a Contratante, decorrentes de sua ação ou omissão, dolosa ou culposa, na execução deste contrato, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

4.14.Cumprir rigorosamente as exigências da legislação tributária, fiscal, trabalhista, previdenciária assumindo todas as obrigações e encargos legais inerentes e respondendo integralmente pelo onus resultantes das infrações cometidas.

4.15.O objeto deste escopo técnico detalha os serviços necessários para monitorar e gerenciar a jornada dos pacientes nas unidades de saúde vinculadas ao contrato de Gestão São Mateus Fundação do ABC. Esse monitoramento e gestão incluem várias etapas e ferramentas, integradas em um sistema robusto que abrange desde a organização do fluxo de atendimento nas unidades até a coleta e análise de dados para melhorar a experiência do paciente. A seguir, são descritos os principais componentes que integram o objeto de forma detalhada.,

4.16.Serviços de Gestão da Jornada do Paciente:

O escopo abrange a implementação de sistemas para monitorar, organizar e melhorar o fluxo de pacientes dentro das unidades de saúde. Esses sistemas devem permitir o acolhimento, direcionamento e gestão de cada etapa da jornada do paciente, proporcionando uma experiência mais organizada e eficiente, o que inclui:

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



- Organização de filas e processos de atendimento: Sistema que estrutura as filas de atendimento para melhorar o fluxo, evitando aglomerações e longas esperas.
- Qualidade dos serviços (Pesquisa de Satisfação): Ferramenta que avalia a satisfação dos pacientes com o atendimento recebido, permitindo ajustes contínuos na qualidade do serviço.
- Gestão de conteúdo digital e programação institucional: Sistema que gerencia a exibição de conteúdos institucionais e informativos nas unidades, mantendo os pacientes informados e engajados durante o atendimento.
- Classificação de Risco (Protocolo de Manchester): Implementação de um sistema de triagem e classificação de risco certificado para identificar a prioridade clínica e gerenciar o atendimento de acordo com a gravidade do caso.
 - Suporte técnico 24/7: Suporte remoto e presencial para manutenção do sistema, garantindo sua operação contínua, incluindo manutenções corretivas e preventivas.

4.17. Serviço de Inteligência em Saúde: Este serviço utiliza os dados gerados na jornada do paciente para criar relatórios, indicadores e dashboards em tempo real. A inteligência em saúde permite: Alertas e Indicadores: Transformação dos dados em alertas críticos e indicadores que ajudam na tomada de decisão, monitorando, por exemplo, a ocupação das unidades e o tempo de espera. Dashboards e relatórios consolidados: Painéis de visualização de dados que auxiliam na análise de desempenho e qualidade do atendimento, permitindo ajustes estratégicos.

4.18. Integração com os Sistemas Municipais (SIGA SAÚDE e SGHx): Todos os serviços fornecidos devem estar integrados aos sistemas municipais de saúde, especialmente o SIGA SAÚDE e SGHx, utilizados para o registro e acompanhamento dos atendimentos. Isso facilita a atualização dos dados dos pacientes, a confirmação de presença em consultas e exames, e a integração de informações essenciais para evitar duplicidade de dados.

4.19. Totens de Autoatendimento e Painéis de Senhas: Para facilitar a jornada do paciente desde sua entrada, serão instalados totens de autoatendimento e painéis de chamada nas unidades de saúde. Esses dispositivos permitem:

4.19.1. Identificação e Check-in: O paciente poderá se identificar e realizar check-in através de leitores de código de barras, biometria facial, ou inserindo o CPF, integrando os dados do sistema SIGA SAÚDE.

4.19.2. Chamada e Direcionamento de Senhas: Impressão de senhas e chamadas visuais e sonoras para orientar os pacientes na sequência de atendimento.

4.20. Capacitação e Go-Live: Após a instalação dos sistemas, o fornecedor deverá realizar a capacitação dos operadores das unidades de saúde, garantindo que todos compreendam o uso adequado do sistema. O go-live, ou operação

assistida, ocorrerá por pelo menos 2 dias, assegurando de que o sistema esteja funcionando para assegurar que o sistema esteja funcionando corretamente e que todos os ajustes necessários sejam feitos.

4.21. Suporte Técnico e Manutenção: Inclui um centro de atendimento ativo 24 horas por dia, responsável por receber e registrar chamados, além de prestar suporte técnico remoto/imediato e presencial em até 1 hora. Manutenções corretivas e evolutivas também estão incluídas para garantir a continuidade da operação dos serviços.

4.22. Logística de Reposição de Insumos e Equipamentos: Para evitar a interrupção dos serviços, a contratada deve fornecer, em até 24 horas, insumos necessários como rolos de papel para os totens, responsabilizando também pelo transporte e substituição dos equipamentos em caso de avaria.

4.23. Documentação e Relatórios Mensais: A empresa contratada deverá fornecer relatórios diários em Power BI que detalham o uso dos sistemas, a quantidade de equipamentos em operação, e outros indicadores importantes para a Fundação.

4.24. Este objeto visa, portanto, assegurar um atendimento mais ágil, transparente e de alta qualidade aos pacientes nas unidades de saúde, promovendo a eficiência no fluxo de atendimento e a segurança na gestão dos dados e informações dos pacientes.

4.25. A implantação do sistema de monitoramento e gestão da jornada do paciente nas unidades de saúde do Contrato São Mateus - Fundação do ABC é essencial para enfrentar os desafios e atender às necessidades dos serviços de saúde públicos, principalmente em um cenário de crescente demanda e de pressão por qualidade, eficiência e transparência. A seguir estão os principais motivos que justificam detalhadamente a implementação desse sistema:

4.26. A jornada do paciente em uma unidade de saúde pode ser marcada por longos tempos de espera, filas confusas e dificuldade em acessar informações relevantes. Esse sistema de gestão da jornada vem para minimizar esses problemas, oferecendo uma experiência mais organizada e humanizada, permitindo:

- Reduzir a espera desnecessária, direcionando o paciente de forma mais eficiente entre as áreas de atendimento, conforme a urgência de cada caso.
- Automatizar o processo de acolhimento e triagem, garantindo que o paciente tenha uma experiência contínua, desde o check-in até o atendimento final.
- Implementar um sistema de pesquisa de satisfação, que fornece informações valiosas para ajustes e melhorias constantes na experiência do paciente, garantindo uma abordagem centrada no usuário e aumentando a satisfação.

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



4.27. Aprimoramento do Fluxo e Organização Interna. O uso de um sistema de gerenciamento de filas e chamadas automatizado permite um fluxo de pacientes mais eficiente e organizado, o que diminui o caos e aumenta a produtividade. Isso é crucial em unidades de saúde onde o tempo e a organização fazem a diferença para evitar o acúmulo de pacientes e garantir o atendimento de qualidade. Com o novo sistema, espera-se:

- A organização precisa e ágil das filas de atendimento, o que evita o congestionamento e otimiza o uso dos recursos das unidades de saúde.
- Classificação de risco automatizada, priorizando casos de maior gravidade e assegurando que emergências sejam tratadas com rapidez.
- Menor sobrecarga nos profissionais de saúde, uma vez que o sistema organiza e distribui a carga de atendimento, permitindo que eles se concentrem em oferecer um cuidado de maior qualidade.

4.28. Tomada de Decisão Baseada em Dados e Inteligência em Saúde: Um dos grandes diferenciais deste sistema é o módulo de inteligência em saúde, que possibilita a coleta e análise de dados em tempo real. A integração dos dados gera relatórios e dashboards, proporcionando informações precisas para os gestores tomarem decisões embasadas. Esta função: Auxilia os gestores a monitorarem indicadores críticos, como taxa de ocupação, tempo de espera e taxa de evasão, permitindo ajustes operacionais rápidos.

- Gera alertas automáticos para situações críticas, como sobrecarga de pacientes, indisponibilidade de médicos e aumento no tempo médio de espera, permitindo ações corretivas imediatas.
- Proporciona uma visão completa do desempenho das unidades de saúde e ajuda na identificação de áreas que necessitam de melhorias, tornando o sistema uma ferramenta fundamental de gestão.

4.29. Cumprimento de Normas e Regulações e Proteção de Dados (LGPD): A integração dos sistemas SIGA SAÚDE e SGHx com o novo sistema de gestão da jornada é uma exigência que garante a unificação dos dados do paciente, evitando duplicidade e inconsistências nos registros. Além disso, o novo sistema incorpora protocolos de segurança, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assegurando:

- A proteção dos dados pessoais e sensíveis dos pacientes, que são essenciais para um serviço de saúde ético e em conformidade com a legislação.
- A segurança e privacidade das informações, limitando o acesso a dados apenas a usuários autorizados e garantindo o uso responsável e regulamentado das informações dos pacientes.

- A atualização contínua dos dados do paciente com a integração ao SIGA SAÚDE, facilitando o controle e o uso seguro das informações médicas e pessoais dos usuários.

4.30.Modernização Tecnológica e Eficiência Operacional: A modernização tecnológica no setor de saúde é indispensável para promover uma infraestrutura que sustente as demandas atuais e futuras, proporcionando um serviço eficiente e adaptado às melhores práticas internacionais. A implantação de sistemas integrados com equipamentos modernos, como totens de autoatendimento e painéis de chamada, contribui para:

- A utilização de tecnologias avançadas para acelerar os processos de atendimento e melhorar a organização do ambiente de saúde, especialmente em unidades que atendem um grande número de pacientes diariamente.
- A redução da dependência de processos manuais, que são mais suscetíveis a erros e menos eficientes, oferecendo uma automação que permite uma operação mais econômica e eficaz.
- A criação de um ambiente de saúde mais integrado, permitindo uma coordenação facilitada entre diferentes setores e profissionais.

4.31.Redução de Custos e Otimização de Recursos: Com a implantação do sistema, espera-se uma redução significativa de custos operacionais e otimização de recursos em longo prazo, através de:

- Redução do tempo gasto em processos de identificação e direcionamento manual de pacientes, liberando a equipe para funções mais estratégicas.
- Otimização do uso dos espaços e equipamentos das unidades, uma vez que o sistema evita aglomerações e utiliza os recursos de forma mais eficiente.
- Menos necessidade de investimento em treinamentos constantes, já que o sistema organiza de maneira mais autônoma e inteligente o fluxo de atendimento e priorização de pacientes.

4.32.Compliance e Segurança Jurídica: A adoção de um sistema que segue as normas municipais, estaduais e federais traz segurança jurídica e compliance para a Fundação. Isso reforça a confiabilidade do serviço público de saúde, assegurando que:

- Os serviços prestados estejam em conformidade com os requisitos legais e normativos, incluindo as exigências de prontuários eletrônicos e LGPD.
- Haja transparência nas operações de saúde pública, o que é fundamental para ganhar a confiança da população e dos órgãos reguladores.

4.33.Facilidade de Acompanhamento e Avaliação dos Resultados - A capacidade de gerar relatórios detalhados e indicadores de desempenho em tempo real permite uma análise contínua dos resultados e do impacto do sistema na operação das unidades de saúde. Esse monitoramento constante facilita:

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



- A adaptação do sistema conforme o feedback dos usuários e operadores, garantindo melhorias contínuas.
- O acompanhamento de metas e indicadores de saúde definidos pela gestão, alinhando as operações aos objetivos de qualidade e eficiência.

4.34. A implementação do sistema de monitoramento e gestão da jornada do paciente é justificada pela necessidade urgente de modernizar e agilizar o atendimento nas unidades de saúde do município. Esse sistema não apenas proporciona um atendimento mais eficiente e humanizado, mas também fortalece a gestão, amplia a transparência e assegura o cumprimento das normas de segurança e proteção de dados, beneficiando tanto os pacientes quanto os gestores e profissionais de saúde. Em suma, essa solução tecnológica representa um avanço fundamental para melhorar a qualidade dos serviços de saúde e garantir a sustentabilidade do atendimento público em São Paulo.

4.35. Com a implementação do sistema de monitoramento e gestão da jornada do paciente nas unidades de saúde são amplos, impactando tanto a qualidade do atendimento quanto a eficiência operacional. A seguir, estão detalhados os principais benefícios: **Melhoria na Qualidade do Atendimento ao Paciente**

- Redução dos tempos de espera: Com a organização mais eficiente das filas e priorização baseada na gravidade do caso, o paciente é atendido mais rapidamente, especialmente em casos críticos.
- Atendimento humanizado e centrado no paciente: A jornada do paciente é mais fluida e menos estressante, desde o check-in até o atendimento final, proporcionando uma experiência mais humanizada e digna.
- Aprimoramento da satisfação do paciente: Com pesquisas de satisfação integradas, é possível coletar feedbacks que ajudam na melhoria contínua, resultando em pacientes mais satisfeitos e engajados.

4.36. Otimização dos Recursos Humanos e Materiais

- Maior produtividade das equipes de atendimento: Com o fluxo de atendimento organizado e a automatização de processos repetitivos, os profissionais podem focar no atendimento clínico e na resolução de problemas de saúde, em vez de tarefas administrativas.
- Redução de retrabalho: A automação dos registros e a integração com o SIGA SAÚDE e SGHx eliminam a necessidade de duplicação de dados, reduzindo o retrabalho e melhorando a precisão das informações.
- Logística simplificada: Com o controle automatizado de insumos, como bobinas de impressão para totens, evita-se a interrupção do serviço por falta de materiais, garantindo o funcionamento contínuo do sistema.

4.37. Facilidade de Tomada de Decisão com Base em Dados:

- Acesso a dashboards e relatórios em tempo real: As informações sobre ocupação, tempo de espera, e desempenho das unidades ficam acessíveis em painéis que auxiliam os gestores na análise e tomada de decisão.
- Alertas automáticos para situações críticas: A inteligência do sistema gera alertas para gestores em casos de sobrecarga, falta de médicos, ou tempos de espera elevados, permitindo ações imediatas.
- Análise preditiva e planejamento estratégico: Com o histórico de dados, a gestão pode prever picos de atendimento e planejar recursos com antecedência, otimizando o uso de pessoal e equipamentos.

4.38. Aumento da Segurança e Conformidade com a LGPD

- Proteção de dados sensíveis: A segurança dos dados dos pacientes é garantida por meio da conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), protegendo as informações contra acessos não autorizados.
- Integração segura com os sistemas municipais: A integração com o SIGA SAÚDE e o SGHx permite que dados demográficos e de saúde do paciente sejam acessados de forma segura, eliminando redundâncias e evitando erros de registro.
- Cumprimento de requisitos regulatórios: A adesão às regulamentações locais e federais proporciona segurança jurídica, mantendo a instituição alinhada às normas e protegendo-a de riscos legais.

4.39. Redução de Custos Operacionais:

- Eficiência em processos e economia de tempo: Com a automação e a otimização de processos, a unidade de saúde reduz o tempo gasto em tarefas administrativas, permitindo que os recursos humanos se concentrem em atividades essenciais.
- Diminuição de custos com suporte e manutenção: Com um sistema de suporte 24/7 e manutenção preventiva, evita-se a necessidade de correções frequentes e a substituição de equipamentos, prolongando a vida útil dos ativos.
- Economia de insumos e energia: O uso racional de equipamentos e a re-posição otimizada de insumos, como bobinas de papel, evitam desperdícios e contribuem para um ambiente mais sustentável.

4.40. Melhor Controle e Transparência na Gestão

- Acompanhamento contínuo do desempenho das unidades: Com relatórios mensais detalhados e dashboards em tempo real, os gestores têm uma visão clara e objetiva do desempenho de cada unidade, permitindo uma gestão mais precisa e alinhada aos objetivos estratégicos.
- Transparência nos serviços públicos: A transparência nas operações e nos atendimentos fortalece a confiança da população e dos órgãos de fiscalização, proporcionando maior credibilidade aos serviços de saúde pública.
- Evidências para auditorias e prestação de contas: O sistema registra todos os dados relevantes de atendimento e movimentação dos pacientes, facilitando a prestação de contas e o atendimento a auditorias externas.

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



4.41. Integração Tecnológica e Modernização dos Serviços

- Modernização do atendimento nas unidades de saúde: A adoção de tecnologias como totens de autoatendimento, painéis de chamada e integração digital coloca a unidade de saúde em um patamar tecnológico elevado, condizente com as necessidades e expectativas da população atual.
- Aprimoramento da interoperabilidade: A capacidade de integração com diferentes sistemas (como o SIGA SAÚDE e o SGHx) facilita o fluxo de informações entre diferentes áreas e serviços de saúde, proporcionando um cuidado mais coeso e interligado.
- Facilidade de expansão e adaptação a novas demandas: A flexibilidade do sistema permite adaptações e expansões futuras, caso haja necessidade de novas funcionalidades ou de integração com outros sistemas.

4.42. Capacitação e Valorização dos Profissionais de Saúde

- Capacitação e treinamento contínuos: Com a realização de treinamentos para o uso do sistema, os profissionais da unidade de saúde ganham mais conhecimento e confiança para lidar com as novas ferramentas, aumentando sua produtividade e reduzindo erros operacionais.
- Melhoria nas condições de trabalho: Ao automatizar tarefas administrativas e reduzir o volume de trabalho manual, o sistema alivia a carga de trabalho dos profissionais, melhorando as condições de trabalho e o clima organizacional.
- Desenvolvimento profissional: A capacitação e o acesso a tecnologias avançadas proporcionam oportunidades de desenvolvimento profissional, incentivando a retenção de talentos nas unidades de saúde.

4.43. Impacto Positivo na Saúde Pública

- Melhoria na eficiência do atendimento e redução de filas: A organização mais eficiente dos atendimentos reduz o tempo de espera e melhora o fluxo de pacientes, o que impacta diretamente a qualidade do atendimento.
- Maior acesso e inclusão: A instalação de totens acessíveis e interfaces intuitivas facilita o acesso de todos os usuários, incluindo pessoas com necessidades especiais, tornando o atendimento mais inclusivo e abrangente.
- Promove uma imagem de modernidade e eficiência: A adoção de novas tecnologias demonstra o compromisso da instituição com a inovação e a eficiência, promovendo uma imagem positiva para a população e reforçando a confiança no sistema público de saúde.

4.44. Em resumo, o sistema de monitoramento e gestão da jornada do paciente é uma solução que traz melhorias significativas para o atendimento e gestão das unidades de saúde, promovendo um ambiente mais organizado, transparente e

eficiente. Esses benefícios esperados contribuem para a excelência dos serviços de saúde, com foco no bem-estar do paciente e na valorização dos recursos humanos e tecnológicos.

4.45.O presente projeto abrange a implementação e suporte de infraestrutura de TI na Fundação do ABC - Contrato São Mateus, incluindo os serviços críticos a serem executados nos seguintes locais:

UNIDADE	ENDEREÇO
AMA/UBS INT. JD DA CONQUISTA III	TRAV. SOMOS TODOS IGUAIS,330
AMA/UBS INT. JD DAS LARANJEIRAS	RUA: BENTO GUELFY, 1100
UBS CDHU PALANQUE	RUA: PONTE DA AMIZADE, 2
UBS JARDIM DA CONQUISTA II	TRAV. SOMOS TODOS IGUAIS,915
UBS JARDIM ROSELI	RUA: SIMÃO NUNES, 31
UBS PARQUE BOA ESPERANÇA	AV. RAGUEB CHOEFI, 3826
UBS JARDIM DA CONQUISTA I	RUA: PERAMIRIM, 1
UBS RECANTO VERDE SOL	ESTRADAS DOS FIDELIS, 10
AMA/UBS INT. JD SANTO ANDRÉ	RUA: MIGUEL FERREIRA DE MELO, 497
AMA/UBS INT. JD SÃO FRANCISCO II	RUA: BANDEIRA DE ARACAMBI, 704
UBS JARDIM CARRÃOZINHO	RUA: MARCOS GONÇALVES CORREIA, 25
UBS JARDIM COLORADO	RUA: DR. JOSÉ DE ARAUJO VIEIRA, 61
UBS PARQUE SÃO RAFAEL	RUA: DR. ARISTIDES RICARDO, 313
UBS CIDADE SATÉLITE - SANTA BARBARA	RUA: SOL, 45
UBS JARDIM RIO CLARO	RUA: CINIRA POLÔNIO , 33
AMA/UBS INT. DA TIETÊ I	AV. ENGENHO NOVO, 120
UBS JARDIM IV CENTENÁRIO	RUA: CAMPO FLORIDO, 482
UBS JARDIM NOVE DE JULHO	RUA: SIBALDO LINS, 146
UBS JARDIM PARAGUAÇU	RUA: TAIOBEIRAS, 125
UBS JARDIM TIETÊ II	RUA: AUGUSTO FERREIRA RAMOS, 9
UBS SÃO MATEUS I	RUA: ANGELO DE CANDIA, 1058
CEO SÃO MATEUS	RUA: AUGUSTO FERREIRA RAMOS, 9
HOSPITAL DIA REDE HORA CERTA	RUA: AUGUSTO FERREIRA RAMOS, 9
CER III - SÃO MATEUS	AV. OURO VERDE DE MINAS, 1195
CAPS INFANTO JUVENIL II SAO MATEUS	AV. CLAUDIO AUGUSTO FERNANDES,188
UBS PARQUE DAS FLORES	RUA DAS PETÚNIAS, 31

4.46.DESCRICÃO TÉCNICA DO EQUIPAMENTO

O equipamento deve contemplar o fornecimento dos seguintes hardwares como serviço:

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



Totem de Autoatendimento:

Item	Descrição
Estrutura	Construído em aço carbono, com acabamento em pintura eletrostática, predominando nas cores preta ou prata, ade-sivado conforme a identidade visual definida pela Fundação.
Dimensões	Aproximadamente 150 cm de altura, 50 cm de largura e 45 cm de profundidade, ajustado para garantir estabilidade e acessibilidade a todos os pacientes.
Tela	Tela antirreflexiva sensível ao toque, com no mínimo 15,6 polegadas, permitindo uma interface intuitiva para o paciente realizar check-in, direcionamento e outros serviços.
Computador Interno	Equipado com processador e memória RAM suficiente para operar o sistema de autoatendimento sem interrupções, a-lém de armazenamento adequado para dados temporários.
Leitor de QRCode 2D	Para leitura de códigos QR em interações rápidas com o sistema, especialmente para pesquisa de satisfação.
Impressora Térmica Integrada	Impressora com largura de papel de 80 mm, com guilhotina automática, para emissão de senhas e orientações para os pacientes.
Fonte de Alimentação	Interna, bivolt (110/220V) com estabilizador de 200 VA, garantindo operação estável.
Conectividade	Porta Ethernet RJ-45 para conexão direta com a rede da unidade de saúde e possível integração com sistemas externos, como o SIGA SAÚDE e SGHx.
Sistemas operacionais suportados	Linux ou Microsoft Windows, com interface adaptável ao sistema de autoatendimento.

4.46.1. Painel de Vídeo para Chamadas e Apresentação de Conteúdo

Item	Descrição
Tela	Televisor LCD ou LED de no mínimo 42 polegadas, com resolução Full HD ou superior, para visualização clara das chamadas de senha e conteúdos informativos.
Conectividade	Mínimo de duas saídas HDMI para conexão com outros dispositivos de vídeo.
Suporte de Fixação	Inclui suporte para fixação em parede ou teto, ajustável conforme o ambiente.
Fonte de Alimentação	Bivolt (110/220V) para adaptação às instalações elétricas das unidades.
Acessórios	Cabos HDMI e adaptadores necessários para funcionamento e integração com o sistema de gerenciamento de chamadas e com a programação audiovisual.

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018

4.47. Minicomputador para Gerenciamento de Chamadas de Senhas

Item	Descrição
Processador	Processador moderno e eficiente, com capacidade de su-portar múltiplas tarefas e controle de chamadas.
Sistema Operacional	Windows ou Linux, compatível com o sistema de gerencia-mento de chamadas.
Conectividade	Suporte Ethernet e WiFi para conexão estável com a rede da unidade.
Montagem	Projetado para ser fixado na parte traseira do painel de vídeo, economizando espaço e facilitando o acesso.
Recuperação Automática	Configurado para reiniciar automaticamente após quedas de energia ou reinicializações, minimizando a necessidade de intervenção manual.
Acessórios	Inclui todos os cabos e acessórios necessários para a inte-gração e operação contínua.

4.48. Estação de Atendimento para Classificação de Risco (Protocolo de Manchester)

Item	Descrição
Microcomputador Tipo All-in-One	Preferencialmente na cor branca, com: Monitor: Tamanho mí-nimo de 21 polegadas, com resolução Full HD.
Processador	Intel® Core™ i5 6400 ou superior.
Memória RAM	Mínimo de 8 GB, para suportar o sistema de classificação de risco.
Armazenamento	SSD de 240 GB ou superior, para armazenamento seguro de dados.
Conectividade	Adaptador Ethernet RJ45 Gigabit, WiFi 6E (802.11ax) e Bluetooth.
Periféricos	Câmera FHD 1080p, microfone e sistema de áudio integra-dos.
Sistema Operacional	Windows 10 ou superior
Monitor de Sinais Vitais	
Parâmetros Coletados	Pressão arterial, frequência cardíaca, temperatura timpâ-nica, saturação e glicose.
Tela	Display de 7 polegadas.
Bateria	Autonomia mínima de 8 horas.
Integração	Compatível com sistemas externos para envio automático de dados coletados.

4.49. Impressora Térmica para Totens e Estação de Atendimento

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



Item	Descrição
Largura do Papel	80 mm, com capacidade de imprimir informações essenciais como senha, orientações e QR codes para pesquisas.
Guilhotina Automática	Corte automático de papel após a impressão, permitindo uso contínuo sem necessidade de intervenção.
Conectividade	Integração com o sistema de atendimento para impressão rápida e segura de senhas.

4.50. Acessórios e Equipamentos Complementares

Item	Descrição
Estabilizador Interno	Para garantir a estabilidade dos dispositivos instalados, um estabilizador de 200 VA está embutido em equipamentos como o totem de autoatendimento.
Cabos e Adaptadores	Todos os dispositivos incluem cabos e adaptadores necessários para conexão e funcionamento adequado com a rede e demais equipamentos.
Botão de Liga/Desliga	Equipado com botão de controle de energia, permitindo a ativação e desativação manual dos equipamentos, facilitando a manutenção e o controle local.

4.51. Suporte e Reposição de Insumos

Item	Descrição
Bobinas Térmicas	As impressoras térmicas utilizam bobinas de papel térmico com largura de 80 mm. A empresa contratada deve fornecer até 12 bobinas anuais por equipamento.
Suporte Técnico e Logística de Reposição	A empresa deve garantir suporte técnico contínuo e a reposição de insumos (bobinas, cabos e acessórios) para que não haja interrupções no atendimento.

4.52. Classificação de Equipamentos a Serem Instalados

UNIDADE	TOTEM PAINEL LOCAL		
HOSPITAL DIA SÃO MATEUS	2	6	1 Totem Recepção 1 Painel Recepção 2 Painel Consultórios 1 Painel Farmácia. 1 Totem Recepção Subsolo 1 Painel Subsolo Regulação 1 Painel Subsolo Regulação

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018

Centro Especializado Odontológico (CEO)	1	1	1 Totem CEO 1 Painel CEO
AMA/UBS JD. SANTO ANDRÉ	1	5	1 Totem Recepção 1 Painel Recepção 2 Painéis Consultórios Térreo / Procedimentos 1 Painel Regulação/Consultórios - Piso Superior 1 Painel Farmácia.
UBS PARQUE DAS FLORES	1	4	1 Totem Recepção 1 Painel Piso Superior - Odonto/Consultórios 1 Painel Recepção 2 Painel Consultórios
AMA/UBS JD. SÃO FRANCISCO II	2	6	1 Totem AMA 1 Painel Recepção AMA 1 Painel Corredor Consultórios AMA 1 Totem UBS 1 Painel Recepção UBS / Consultórios UBS 1 Painel Consultórios / Procedimentos 1 Painel Farmácia 1 Painel Consultórios UBS
UBS JD CARRÃOZINHO	1	3	1 Totem 1 Painel Recepção / Consultórios 1 Painel Consultórios / Procedimentos 1 Painel Farmácia
UBS JARDIM DA CONQUISTA III	2	5	1 Totem UBS 2 Painéis Recepção/ Consultórios / Procedimentos 1 totem AMA 1 Painel Recepção AMA 1 Painel Consultórios AMA /Procedimentos 1 Painel Farmácia
UBS JARDIM DA CONQUISTA II	1	5	1 Totem Recepção UBS 1 Painel Recepção 2 Painel Consultórios

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



			1 Pannel Consultórios Piso Superior 1 Pannel Farmácia
UBS PARQUE BOA ESPERANÇA	1	4	1 Totem Recepção 1 Pannel Recepção 2 Painéis Consultórios 1 Pannel Farmácia
UBS JARDIM ROSELI	1	5	1 Totem Recepção 1 Pannel Recepção 1 Painéis Sala de procedimentos/Consultórios. 2 Painéis Piso Superior 1 Pannel Farmácia
UBS RECANTO VERDE SOL	1	4	1 Totem Recepção 1 Pannel Recepção 2 Painéis Consultórios 1 Pannel Farmácia
UBS JARDIM DAS LARANJEIRAS	1	4	1 Totem Recepção UBS 4 Painéis UBS - Piso Superior 1 Pannel Farmácia
AMA JARDIM DAS LARANJEIRAS	1	2	1 Totem Recepção AMA 2 Painéis Piso Térreo AMA
UBS CDHU PALANQUE	1	3	1 Totem Recepção 1 Pannel Sala de Espera 1 Pannel Recepção 1 Pannel Farmácia
UBS JARDIM RIO CLARO	1	4	1 Totem 1 Pannel Recepção 1 Pannel Consultórios Piso Superior 1 Pannel Sala de Espera 1 Pannel Farmácia
UBS PARQUE SÃO RAFAEL	1	4	1 Totem 1 Pannel Recepção 1 Pannel Sala de Espera Consultórios/Procedimentos. 1 Pannel Sala de Espera Piso Inferior/Consultórios 1 Pannel Farmácia

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



UBS JARDIM COLORADO	1	4	1 Totem 1 Painel Recepção 1 Painel Consultórios/Procedimentos 1 Painel Vacina / Consultórios 1 Painel Farmácia
UBS CIDADE SATÉLITE - SANTA BARBARA	1	3	1 Totem 1 Painel Recepção / procedimentos 1 Painel Piso Inferior 1 Painel Farmácia
UBS JARDIM DA CONQUISTA I	1	5	1 Totem 1 Painel Recepção 2 Painéis Corredor 1 Painel Superior 1 Painel Farmácia
AMA/UBS INT. DA TIETÊ I	2	5	1 Totem Recepção UBS 1 Painel Recepção UBS 1 Painel Consultórios UBS 1 Totem Recepção AMA 1 Painel Recepção AMA 1 Painel Farmácia 1 Painel Consultórios AMA
UBS JARDIM NOVE DE JULHO	1	2	1 Totem 1 Painel Recepção / Consultórios 1 Painel Farmácia
UBS SÃO MATEUS I	1	4	1 Totem 1 Painel Recepção / Consultórios 2 Painel Consultórios 1 Painel Farmácia
CER III/APD SÃO MATEUS	1	2	1 Totem 1 Painel Recepção / Consultórios 1 Painel Consultórios Superior
UBS JARDIM IV CENTENÁRIO	1	4	1 Totem Recepção 1 Painel Recepção /Procedimentos 2 Painéis Consultórios 1 Painel Farmácia
UBS TIETE II	1	3	1 Totem Recepção 1 Painel Recepção 1 Painel Consultórios

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



			1 Painel Consultórios Superior
UBS JARDIM PARAGUAÇU	1	2	1 Totem 1 Painel Recepção 1 Painel Consultórios
CAPS INFANTO JUVENIL II SAO MATEUS	1	1	1 Totem Recepção 1 Painel Recepção

4.53. Resumo das Especificação: Esses equipamentos, com suas configurações e especificações, garantem:

- **Eficiência e Confiabilidade:** Os equipamentos são projetados para funcionar de maneira estável e segura, proporcionando uma jornada do paciente organizada e eficiente. **In-tegração Total:** A conectividade dos dispositivos com os sistemas SIGA SAÚDE, SGHx e outras plataformas de gestão assegura a continuidade e padronização dos dados de atendimento. **Conformidade com Normas de Saúde:** As especificações atendem às exi-gências dos protocolos de classificação de risco e garantem o cumprimento das normas de segurança e acessibilidade. **Adaptabilidade e Escalabilidade:** O sistema permite adap-tações e expansões futuras, podendo incorporar novos dispositivos e tecnologias com-forme necessários.
- Esta infraestrutura técnica é fundamental para garantir a qualidade e continuidade do atendimento nas unidades de saúde, além de fornecer informações em tempo real e re-latórios precisos para a gestão dos serviços de saúde.

4.54. O Serviço de Suporte e Manutenção é fundamental para garantir o funcionamento com-tínuo e eficiente do sistema de monitoramento e gestão da jornada do paciente nas uni-dades de saúde. Abaixo estão os serviços de suporte e manutenção detalhados, que co-brem desde o atendimento técnico até as manutenções preventivas e corretivas, asse-gurando a confiabilidade e a longevidade dos equipamentos e sistemas implementados.

4.55. Central de Suporte Técnico 24/7

- **Atendimento Ininterrupto:** Disponibilização de uma central de atendimento téc-nico 24 horas por dia, 7 dias por semana, para assegurar o suporte imediato em caso de falhas ou problemas nos equipamentos e sistemas.

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



- Canais de Atendimento: O suporte é acessível por telefone, WhatsApp, portal de atendimento web e e-mail, proporcionando múltiplas opções de contato para u-ma resposta rápida.
- Registro de Chamados: Todos os chamados são registrados na central, com a-companhamento e documentação do histórico de atendimento para cada solici-tação.

4.56. Suporte Remoto e Presencial:

- Suporte Remoto de Primeiro Nível: Assistência técnica inicial via conexão remota para resolução de problemas simples e realização de ajustes imediatos. A equipe de suporte utiliza uma base de conhecimento para aplicar procedimentos padrão e resolver questões rapidamente.
- Triagem e Encaminhamento: Quando o problema não pode ser resolvido remo-tamente, o chamado é encaminhado para o suporte de segundo ou terceiro nível, direcionando o atendimento conforme a gravidade e complexidade da falha.
- Envio de Técnico Presencial: Em casos críticos ou de falhas persistentes, um téc-nico especializado é enviado à unidade de saúde para realizar o reparo no local. Esse serviço é acionado rapidamente para minimizar interrupções nos serviços.

4.57. Manutenção Preventiva

- Verificações Regulares: Realização de inspeções periódicas nos equipamentos e sistemas para identificar e prevenir problemas antes que impactem o funciona-mento do sistema. Inclui verificação de componentes de hardware e software.
- Limpeza e Calibração de Equipamentos: Manutenção de rotina para garantir que os equipamentos, como totens de autoatendimento e monitores, estejam em pleno funcionamento e sem acúmulo de sujeira ou desgaste que possa prejudicar a operação.
- Atualização de Software e Firmware: Atualizações periódicas de software, firmware e sistemas operacionais, conforme necessário, para manter o desem-penho e segurança dos dispositivos em níveis ideais.

4.58. Manutenção Corretiva

- Manutenção Corretiva Normal: Resolução de problemas que afetam o funciona-mento dos equipamentos, mas que não comprometem totalmente o atendi-mento básico. Essa manutenção é programada e realizada sem necessidade de interrupção total dos serviços.
- Manutenção Corretiva Crítica: Atendimento prioritário para falhas graves que impedem a utilização do sistema ou que impactam diretamente o atendimento. É realizada com máxima urgência para restaurar o funcionamento completo do serviço o mais rápido possível.
- Substituição de Componentes Defeituosos: Caso um componente de hardware apresente defeito, a empresa contratada se encarrega de

substituir a peça de forma rápida e sem custos adicionais para a unidade de saúde.

4.59. Manutenção Evolutiva Legal

- Ajustes para Conformidade Legal: Customizações e ajustes no sistema para atender a alterações nas leis e regulamentações municipais, estaduais ou federais. Esse serviço garante que a solução esteja sempre em conformidade com os requisitos legais e normativos.
- Adaptação de Novas Funcionalidades: Atualizações e melhorias no sistema conforme a evolução dos protocolos e práticas de saúde pública, integrando novas funcionalidades que possam ser exigidas por normas futuras.

4.60. Reabertura de Chamados e Retorno ao Atendimento

- Reabertura de Chamados Incorretamente Concluídos: Em caso de encerramento inadequado, o chamado pode ser reaberto para continuidade do atendimento, garantindo que todas as falhas sejam devidamente solucionadas.
- Validação e Confirmação do Usuário: Após cada intervenção, a central de suporte confirma com o usuário o restabelecimento das funcionalidades, assegurando que o problema foi completamente resolvido.

4.61. Documentação e Atualização da Base de Conhecimento

- Registro Detalhado de Intervenções: Documentação completa de todas as intervenções realizadas, incluindo detalhes do problema, solução aplicada, data e hora, e o técnico responsável. Esse histórico é compartilhado com a unidade de saúde e utilizado para otimizar futuros atendimentos.
- Atualização Contínua da Base de Conhecimento: As soluções e procedimentos adotados são documentados e adicionados à base de conhecimento da empresa, permitindo que as futuras ocorrências similares sejam resolvidas com mais rapidez e precisão.

4.62. Monitoramento Contínuo e Proativo

- Monitoramento Remoto do Sistema: Utilização de ferramentas de monitoramento remoto para acompanhar o status dos equipamentos em tempo real, identificando possíveis falhas antes que causem impacto na operação.
- Relatórios de Desempenho: Geração de relatórios periódicos de desempenho dos equipamentos e sistemas, permitindo à unidade de saúde acompanhar a performance e identificar áreas que necessitem de ajustes.

4.63. Treinamento e Suporte para Usuários

- Capacitação dos Operadores: Treinamento para os profissionais das unidades de saúde, garantindo que todos saibam utilizar corretamente o sistema e possam reportar falhas com precisão.

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



- Documentação e Manuais de Uso: Disponibilização de guias e manuais de operação que descrevem o uso dos sistemas e os procedimentos para contatar o suporte, facilitando a autonomia dos operadores no dia a dia.

4.64. Garantia e Responsabilidade Técnica

- Garantia de Funcionamento Contínuo: A contratada garante que os equipamentos e sistemas estejam sempre em pleno funcionamento, assumindo a responsabilidade técnica por todas as intervenções e manutenções necessárias.
- Responsabilidade pela Substituição de Equipamentos Defeituosos: Em caso de dano irreparável nos equipamentos, a empresa contratada se responsabiliza pela substituição completa para garantir a continuidade dos serviços.
- Controle de Qualidade: Todos os reparos e manutenções realizadas passam por testes de qualidade para assegurar que os equipamentos estejam operando conforme os padrões exigidos.

4.65. O Serviço de Suporte e Manutenção assegura o funcionamento estável e confiável do sistema de gestão da jornada do paciente, contribuindo para a continuidade dos atendimentos e o suporte eficiente das operações diárias. Com um atendimento rápido, manutenção preventiva, corretiva e evolutiva, o serviço minimiza interrupções e mantém os equipamentos e sistemas alinhados com as necessidades operacionais e legais das unidades de saúde.

4.66. As obrigações da contratada são essenciais para assegurar que todos os serviços de suporte, manutenção e operação dos sistemas de monitoramento e gestão da jornada do paciente nas unidades de saúde sejam executados com qualidade, responsabilidade e em conformidade com as normas vigentes. A seguir estão as obrigações detalhadas da contratada:

4.67. Execução do Serviço conforme Especificações

- Cumprimento do Escopo Técnico: A contratada deve seguir rigorosamente as especificações técnicas estabelecidas no termo de referência, incluindo os serviços de instalação, operação, suporte, manutenção e treinamento.
- Responsabilidade pela Qualidade: Realizar os serviços com esmero e perfeição, sob inteira e exclusiva responsabilidade, garantindo que sejam executados de acordo com as normas da contratante e com alto padrão de qualidade.
- Adequação às Normas de Segurança: Observar todas as normas de segurança, confiabilidade e integridade no ambiente das unidades de saúde, assegurando um ambiente seguro para pacientes e funcionários.

4.68. Fornecimento de Material e Equipamentos

- Materiais e Ferramentas Necessárias: A contratada é responsável por fornecer todos os materiais, ferramentas e equipamentos necessários para

a instalação, manutenção e suporte do sistema, sem custos adicionais para a contratante.

- Insumos para Operação Contínua: Fornecimento e reposição de insumos, como bobinas térmicas para impressoras, evitando a interrupção dos serviços por falta de materiais.

4.69. Responsabilidade Financeira e Administrativa

- Custos Operacionais: A contratada é responsável por todos os custos, diretos e indiretos, decorrentes da execução dos serviços, incluindo transporte, seguros, impostos, taxas, e encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais. Substituição de Equipamentos Defeituosos: Substituir, sem custo adicional, qualquer equipamento ou componente que apresente defeito ou que estejam fora dos padrões de funcionamento exigidos.
- Indenização por Danos: Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos causados à contratante ou a terceiros, incluindo acesso indevido a informações sigilosas ou perdas de bens devido a culpa ou dolo de seus empregados.

4.70. Garantia de Conformidade Legal e Fiscal

- Manter a Regularidade Fiscal: Durante a vigência do contrato, a contratada deve manter toda a documentação fiscal e tributária em conformidade, apresentando os comprovantes de regularidade sempre que solicitado pela contratante.
- Cumprimento das Normas Trabalhistas: Garantir o cumprimento das leis trabalhistas e previdenciárias, evitando qualquer passivo trabalhista que possa impactar a contratante.

4.71. Refazer Serviços Rejeitados pela Contratante

- Correção de Falhas: Refazer, sem custo adicional e dentro do prazo estipulado, qualquer serviço que seja rejeitado pela contratante por não atender aos padrões de qualidade ou às especificações técnicas estabelecidas.
- Responsabilidade pelos Vícios e Defeitos: Corrigir qualquer vício ou defeito identificado na execução dos serviços ou nos materiais utilizados, assumindo todos os custos necessários para a reparação.

4.71.1. Instruções e Conduta dos Funcionários

- Treinamento e Identificação: Assegurar que todos os funcionários estejam devidamente qualificados e identificados (usando crachá) ao entrar nas dependências das unidades de saúde para prestar o serviço.
- Cumprimento das Normas Internas da Contratante: Orientar seus empregados a acatar as normas internas da contratante, bem como quaisquer instruções emitidas por autoridades competentes.

- Comunicação de Irregularidades: Reportar imediatamente à contratante qualquer irregularidade ou ocorrência de anormalidades verificadas durante a execução dos serviços.

4.72. Comunicação e Endereço para Contato

- Endereço e E-mail de Contato: Manter atualizados os dados de contato, incluindo endereço e e-mail, garantindo a comunicação eficaz com a contratante durante todo o período do contrato.
- Responsabilidade pelas Comunicações Recebidas: A contratada deve monitorar as comunicações enviadas pela contratante para o endereço de e-mail informado, garantindo resposta rápida e ações correspondentes.

4.73. Manutenção da Qualificação Técnica

- Competências e Certificações: Manter, durante a vigência do contrato, profissionais devidamente qualificados e certificados para a execução dos serviços com-tratados, comprovando essas competências quando solicitado pela contratante.
- Treinamento Contínuo: Atualizar e capacitar continuamente seus profissionais nas tecnologias utilizadas durante a execução do contrato, garantindo o atendimento eficaz e de qualidade.

4.74. Sigilo e Segurança das Informações

- Confidencialidade dos Dados: Proteger todas as informações obtidas no cumprimento do contrato, mantendo sigilo sobre quaisquer dados sensíveis ou confidenciais a que tenha acesso, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- Prevenção contra Acesso Indevido: Tomar todas as precauções para evitar o uso indevido de informações, responsabilizando-se por qualquer vazamento ou acesso não autorizado aos dados.

4.75. Reparação e Substituição de Equipamentos

- Reparo ou Substituição de Equipamentos com Defeitos: Substituir, reparar ou corrigir, sem custos adicionais, qualquer equipamento que apresente defeitos, garantindo que os serviços não sofram interrupções.
- Despesas com Transporte: Custear o transporte e as despesas associadas ao envio de equipamentos para reparo ou substituição, assegurando o pleno funcionamento dos dispositivos.

4.76. Relatórios e Documentação das Atividades

- Relatório de Execução dos Serviços: fornecer relatórios mensais detalhados, incluindo informações sobre o status dos equipamentos, quantidade de chamados atendidos, tempo de resposta, e resolução de problemas, permitindo à contratante monitorar a qualidade do serviço.
- Documentação de Manutenções e Suporte: Registrar e documentar todas as manutenções e intervenções realizadas nos equipamentos, apresentando esse histórico quando solicitado pela contratante.

4.77. Acréscimos e Reduções Contratuais

- Aceitação de Alterações: Aceitar acréscimos ou supressões que possam ser necessários no contrato, respeitando o limite de até 25% do valor inicialmente contratado, conforme o art. 125 da Lei nº 14.133/2021.
- Reajuste de Quantitativos: Caso haja erro no dimensionamento inicial dos quantitativos, a contratada deve corrigir e complementar, sem custo adicional, garantindo a execução completa e satisfatória do contrato.

4.78. Responsabilidade Exclusiva pela Seleção e Qualificação da Equipe

- Manutenção do Quadro de Profissionais: Selecionar e manter profissionais qualificados e capacitados para atender os requisitos técnicos do contrato, garantindo que a equipe alocada possua as habilidades e certificações necessárias.
- Reparação de Defeitos e Correção de Vícios: Corrigir ou substituir qualquer serviço ou material que apresente defeitos, assumindo os custos necessários para assegurar a qualidade.

4.79. Observância de Restrições e Direitos Trabalhistas

- Proibição do Trabalho Infantil e Noturno para Menores: A contratada deve cumprir as normas de proteção ao trabalho de menores, proibindo a utilização de mão-de-obra de menores de 16 anos, exceto na condição de aprendiz a partir de 14 anos. Para menores de 18 anos, é proibido o trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- Atendimento à LGPD e Outras Normas: Respeitar todas as regulamentações relacionadas ao trabalho e à proteção de dados, evitando qualquer risco de passivos trabalhistas e assegurando o cumprimento das normas vigentes.

4.80. Comunicação com a Contratante

- Relatório de Técnicos Autorizados: Fornecer à contratante a lista dos técnicos autorizados para entrar na unidade de saúde e prestar os serviços, facilitando o controle e segurança das operações.
- Revisão de Procedimentos conforme Solicitação da Contratante: Estar disponível para revisar e ajustar os procedimentos operacionais quando solicitado pela contratante, visando a constante melhoria dos serviços.

4.81. As obrigações da contratada garantem que os serviços sejam realizados de forma eficiente, responsável e em conformidade com todas as normas técnicas e legais, protegendo tanto os interesses da contratante quanto a qualidade do atendimento oferecido aos pacientes. Com essas obrigações, a contratada assume um compromisso de excelência e responsabilidade, assegurando a operação contínua e segura do sistema de monitoramento e gestão da jornada do paciente.

4.82.O pagamento será mensal contra apresentação de relatórios, anexados à Nota Fiscal de Prestação de Serviços.

4.83.A medição dos serviços será realizada no último dia de cada mês, de acordo com os procedimentos descritos abaixo.

4.84.A empresa enviará para a Fundação, juntamente com a Nota Fiscal de Prestação de Serviços, um RES - Relatório de Execução de Serviços, informando o nome e a quantidade de unidades instaladas e em operação.

4.85.A quantidade de totens de autoatendimento instalados e em operação por unidade de saúde.

4.86.A quantidade de painéis de chamada de senhas instalados e em operação por unidade de saúde.

4.87.A quantidade de minicomputadores para gerenciamento das chamadas de senhas instalados e em operação por unidade de saúde.

4.88.Será considerado como preço mensal faturável, o cálculo do somatório dos preços individuais de cada item entregue, vezes a quantidade efetivamente atestada pela Fundação.

5. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

A Contratante compromete-se a:

5.1.Disponibilizar estrutura física adequada para recebimento da prestação de serviços/produtos ora contratada, respeitando as especificações técnicas apresentadas pela Contratada.

5.2.Indicar responsável para fiscalização dos serviços a serem prestados pela contratada.

5.3.Cancelar ou alterar, ao seu exclusivo critério e a qualquer tempo, a prestação de serviços nos locais que julgar conveniente, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

5.4.Realizar os pagamentos na forma e condições previstas.

5.5.Fornecer e colocar a disposição da Contratada, todos os elementos e informações que se fizerem necessários a execução do Contrato.

5.6. Prestar as informações e esclarecimentos atinentes ao objeto do contrato,

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



que venham a ser solicitados pela Contratada.

5.7. Conferir toda documentação técnica gerada e apresentada durante a execução do contrato, efetuando sua atestação quando estiverem em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos no contrato.

6. DA FISCALIZAÇÃO

6.1. A CONTRATANTE fiscalizará a execução dos serviços de monitoramento e gestão da jornada do paciente, nas unidades de saúde da FUABC – Contrato de gestão São Mateus através de funcionário (s) designado (s) para esse fim, com a incumbência de relatar ao supervisor as falhas ou irregularidades que porventura verificar, as quais, se não forem sanadas, serão objetos de comunicado oficial, expedido pela Unidade, à CONTRATADA.

6.2. A execução do contrato será fiscalizada em todos os aspectos pertinentes ao objeto ajustado, inclusive, reservando o direito de resolução de quaisquer casos omissos, em especial às especificações, requisitos, sinalizações e segurança, implicando o direito de rejeitar os serviços insatisfatórios, intimando a execução das devidas modificações, quando for o caso.

6.3. O exercício de fiscalização por parte da CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades pelos danos materiais e pessoais que vier a causar a terceiros ou à CONTRATANTE, por culpa ou dolo de seus prepostos, na execução do contrato, nos termos do Código Civil.

6.4. Para todos os efeitos, o Contrato a ser firmado, bem como o processo que a ele seja correlatado, tem como gestores: Tiago Henrique Pezzo, Gerente de Informação RE:3504 e Edilson Martins Gama Júnior, Analista de Sistemas RE:5450. Estes gestores atuarão na supervisão e acompanhamento das atividades relacionadas ao cumprimento das obrigações contratuais, garantindo que os serviços prestados estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

7. DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTOS

7.1. A CONTRATANTE compromete-se a pagar o preço constante na proposta comercial, observando-se as seguintes condições.

7.2. Os pagamentos serão realizados em até 15 (quinze) dias úteis do mês subsequente a entrega dos serviços, devendo a CONTRATADA encaminhar a nota fiscal e relatório aprovado com o valor à CONTRATANTE.

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



7.2.1. A CONTRATADA deverá emitir as notas fiscais e enviá-las para o endereço de e-mail notafiscalsmsp@smfuabc.org.br.

7.2.2. Os relatórios para verificação e aprovação deverão ser enviados no primeiro dia útil subsequente a prestação dos serviços.

7.3. As notas fiscais devem ser emitidas individualmente para cada unidade, devendo constar em seu corpo os seguintes dizeres: "Despesa realizada com base no C.Gestão nº009/2015 – SMS/NTCSS".

7.4. A CONTRATADA deverá encaminhar, no ato do pagamento, os seguintes documentos:

7.4.1. CND válida, provando a regularidade do prestador de serviço contínuo de contrato formal, junto a previdência social;

7.4.2. Prova de regularidade perante o FGTS (CRF);

7.4.3. Certidão negativa de Débito Trabalhistas, emitida pela justiça do Trabalho (CNDT);

7.5. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar outras documentações de regularidade não citadas acima, tais como cópia de guia de recolhimento do INSS, demonstrativo de pagamento de salários e benefícios acompanhado com os respectivos recibos, entre outros.

7.6. A CONTRATADA deverá fazer constar na documentação fiscal o número do banco, agência e da conta corrente bancária a fim de agilizar o pagamento.

7.7. Em hipótese alguma será aceito boleto bancário como meio de cobrança.

7.8. A CONTRATADA ficará responsável pelo pagamento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e outros que resultarem dos compromissos no contrato.

7.9. A CONTRATANTE não assumirá responsabilidade alguma por pagamento de impostos e encargos que competirem a CONTRATADA, nem estará obrigado a restituir-lhe valores, principais e acessórios, que porventura despendem com pagamento dessa natureza.

7.10. A CONTRATADA, neste ato declara estar ciente de que os recursos utilizados para o pagamento dos serviços ora contratados serão aqueles repassados pelo ente público, em razão do Contrato de Gestão 009/2015 - SMS/NTCSS, firmado entre a CONTRATANTE e a Prefeitura de São Paulo – Secretaria Municipal da Saúde para Gestão do Contrato de São Mateus/SP."

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



7.11. A CONTRATANTE compromete-se em pagar o preço irrevogável constante na proposta da CONTRATADA, desde que não ocorram atrasos e ou paralisação dos repasses pela Prefeitura Municipal de São Paulo - Secretaria Municipal de Saúde para a CONTRATANTE, relativo ao custeio do objeto do Contrato de Gestão 009-2015- SMS/NTCSS.

7.12. No caso de eventuais atrasos, os valores serão atualizados de acordo com a legislação vigente, salvo quando não decorram de atrasos e ou paralisação dos repasses pela Prefeitura de São Paulo – Secretaria Municipal da Saúde para a CONTRATANTE, em consonância com o disposto nas cláusulas deste CONTRATO.

8. DO REAJUSTE DOS PREÇOS

8.1. Havendo prorrogação do presente contrato de prestação de serviços, após ocorrido 12 (doze) meses, poderá haver reajuste de preços, da seguinte forma:

8.2. Será utilizado o IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) ou o IPCA (Índice Nacional de Preço ao Consumidor Amplo – IBGE), observando os seguintes critérios:

8.2.1.1. Na eleição do Índice:

8.2.1.2. Dois Meses de retroação da data base (mês da proposta);

8.2.2. Na periodicidade:

8.2.2.1. Será considerada a variação ocorrida no período de 12 (doze) meses, a contar do mês da proposta, observada a retroação de dois meses na eleição dos índices.

8.2.3. Na incidência:

8.2.3.1. A variação verificada no período de 12 (doze) meses apurada na forma citada nos itens 8.2.1.1. e 8.2.2.1, será aplicada sobre o preço inicial (da proposta).

8.3. A CONTRATADA ficará responsável pelo pagamento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e outros que resultarem dos compromissos no contrato.

8.4. A CONTRATANTE não assumirá responsabilidade alguma pelo pagamento de impostos e encargos que competirem à CONTRATADA, nem estará obrigada a restituir-lhe valores, principais e acessórios, que porventura depender com pagamento dessa natureza.

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



9. DO VALOR

9.1. Dá-se ao presente contrato o valor mensal estimado de R\$ 99.037,04 (Noventa e Nove Mil, Trinta e Sete Reais e Quatro Centavos), perfazendo o valor anual de R\$ 1.188.444,48 (Um Milhão, Cento e Oitenta e Oito Mil, Quatrocentos e Quarenta e Quatro Reais e Quarenta e Oito Centavos).

10. DO RECEBIMENTO

10.1. No recebimento dos serviços, serão observados os preceitos pertinentes ao Regulamento Interno de Compras da Fundação do ABC.

11. DAS PENALIDADES

11.1. As penalidades serão propostas pela fiscalização da CONTRATANTE e aplicadas, se for o caso, pela autoridade competente, garantindo o contraditório administrativo com defesa prévia.

11.2. Multa de 3% (três por cento) sobre o valor do contrato, na recusa da empresa vencedora em assiná-lo dentro do prazo estabelecido.

11.3. Multa de 10% (dez por cento), sobre o valor do contrato, por inexecução parcial do contrato, podendo a CONTRATANTE autorizar a continuação dele.

11.4. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, por inexecução total do contrato.

11.5. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, do valor do faturamento do mês em que ocorrer a infração, se o serviço prestado estiver em desacordo com as especificações propostas e aceitas pela CONTRATANTE.

11.6. Multa de 1% (um por cento), sobre o valor do contrato, por dia de atraso no cumprimento dos prazos estipulados em contrato.

11.7. As multas são independentes entre si, podendo ser aplicadas cumulativamente. A aplicação de uma não exclui a das outras, bem como a das demais penalidades previstas em lei.

11.8. O valor relativo, às multas eventualmente aplicadas, será deduzido de pagamentos que a CONTRATANTE efetuar, mediante a emissão de recibo.

11.9. As penalidades serão propostas pela fiscalização da CONTRATANTE e aplicadas, se for o caso, pela autoridade competente, garantindo o contraditório administrativo com defesa prévia.

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



12. DA RESCISÃO

12.1. O presente Contrato poderá ser rescindido unilateralmente, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE mediante autorização escrita e fundamentada da autoridade superior, com antecedência mínima de (30) trinta dias, sem que caiba à CONTRATADA o direito de indenização de qualquer espécie.

12.2. Este instrumento poderá ser rescindido por ato unilateral da CONTRATANTE, verificando-se a ocorrência de descumprimento de cláusulas contratuais, assegurados, no entanto, o contraditório e a ampla defesa.

12.3. O não cumprimento das obrigações contratuais pela CONTRATANTE poderá ensejar rescisão contratual pela CONTRATADA, assegurados, no entanto, o contraditório e a ampla defesa. Configurado o justo motivo para rescisão, a CONTRATADA deverá permanecer por até (90) noventa dias na execução dos serviços.

12.4. A presente avença extinguir-se-á automaticamente em caso de rescisão do contrato de gestão/convênio celebrado entre a CONTRATANTE e a Administração Pública, não cabendo indenização de qualquer natureza às partes. – para contratos de serviços contínuos.

12.5. A presente avença poderá ser rescindida em caso de extinção do estado de necessidade que ensejou a contratação ou em caso de conclusão de tomada de preços, realizada nos termos do Regulamento de Compras e Contratação de Serviços de Terceiros e Obras da Fundação do ABC, que objetive a substituição da contratação emergencial por serviços contínuos. – para contratos emergenciais.

12.6. No caso de não interesse de renovação do contrato por parte da CONTRATADA, ela deverá comunicar à CONTRATANTE, em um prazo mínimo de 90 dias, ou manter o serviço contratado em funcionamento por igual período, após o vencimento do mesmo

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. Este ajuste regular-se-á pelas suas disposições e partes integrantes tais como seus anexos, processo administrativo, proposta da CONTRATADA, legislação vigente e demais normas de direito aplicáveis.

13.2. Fica eleito o foro da Comarca de Santo André para dirimir quaisquer questões oriundas do presente contrato.

E, por estarem as partes de comum acordo sobre as estipulações, termos e condições deste instrumento, firmam-no em 03 (três) vias, na presença de 02 (duas) testemunhas.

Santo André, 21 de julho de 2025.

Décio Prates Junior
Diretor Geral
Fundação do ABC

**FUNDAÇÃO DO ABC- REDE ASSISTENCIAL DA SUPERVISÃO TÉCNICA
DE SAÚDE DE SÃO MATEUS**

Sr. Décio Teixeira Prates Junior

JOSE SALOMAO

Assinado de forma digital por JOSE

SALOMAO JUNIOR:38954990720

JUNIOR:38954990720

Dados: 2025.07.21 14:12:57 -03'00'

IT4D SOLUÇÕES LTDA

Sr. Jose Salomão Júnior

TESTEMUNHAS:

1.

Nome: Carlos Eduardo Kuel

CPF/MF: Supervisor Administrativo
FUABC - SÃO MATEUS

2. Carolina Neves da Paixão Domingos

Nome: Carolina Neves da Paixão Domingos

CPF/MF: 358.073.788-6

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



ANEXO I – DO CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - PROCESSO Nº 058/2025 PROTEÇÃO DE DADOS

1.1. Quando utilizados neste Contrato os seguintes termos, no singular ou no plural, terão o significado atribuído a eles abaixo, exceto se expressamente indicado ou acordado entre as Partes de outra forma:

Dado(s) Pessoal(ais)” significa qualquer informação que identifique ou possa identificar uma pessoa física, como, por exemplo, nome, CPF, endereço, e-mail, número de IP, número de conta corrente, dentre outras.

“Dado(s) Pessoal(ais) Sensível(eis)” significa qualquer informação que revele, ou qualquer tratamento que venha revelar, em relação a uma pessoa física, sua origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a Organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes a saúde ou a vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

“Titular(es)” significa qualquer pessoa física identificada ou que possa vir a ser identificada a partir dos Dados Pessoais.

“Tratamento” significa toda e qualquer atividade realizada com os Dados Pessoais, incluindo (mas não se limitando à/ao), coleta, armazenamento, compartilhamento, destruição, agregação, dentre outros.

“Violação de Dados” significa um incidente de segurança não autorizado que provoque (i) destruição, (ii) perda, (iii) alteração, (iv) divulgação ou (v) acesso acidental ou ilegal a Dados Pessoais.

LEGISLAÇÃO DE Proteção de Dados: significa qualquer lei sobre privacidade e proteção a dados, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), à(s) qual(is) a CONTRATADA esteja sujeita em conexão com o Contrato (incluindo, sem limitação, e a título de exemplo, interpretações, decisões, acordos ou diretrizes de qualquer autoridade governamental);

LGPD: significa a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018, assim como suas eventuais alterações, regulamentações ou substituições.

Todos os demais termos não definidos neste Contrato que possuem definição na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018) serão compreendidos como ali descritos.

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



1.2. As Partes, neste ato, se comprometem a cumprir toda a legislação aplicável sobre a segurança da informação, privacidade e proteção de dados, inclusive (sempre e quando aplicáveis) a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal nº 12.965/2014), seu decreto regulamentar (Decreto 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018) (LGPD), e as demais normas setoriais ou gerais sobre o tema, se comprometendo a tratar os dados pessoais e sensíveis (“Dados”) de acordo com as melhores práticas de proteção de dados utilizadas no mercado, se comprometendo a:

- (i) Atender eventuais solicitações de autoridades brasileiras, incluindo a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”);
- (ii) Respeitar, no Tratamento de Dados, os princípios descritos no artigo 6º da LGPD, disponibilizando aos Titulares todas as informações obrigatórias previstas na LGPD e nas demais legislações aplicáveis;
- (iii) Manter um programa de segurança da informação apropriado, razoável e por escrito, que inclua medidas físicas, técnicas e organizacionais proporcionais à natureza do dado pessoal tratado sob este Contrato, medidas que correspondam ou superem padrões e boas práticas industriais e que sejam adequadas a prevenir a Violação de Dados Pessoais;
- (iv) As Partes cumprirão a Legislação de Proteção de Dados que tenha conexão com este Contrato;
- (v) Não reter quaisquer Dados por período superior ao necessário para o cumprimento das suas obrigações ou para cumprimento de prazo fixado em lei específica, salvaguardas e hipóteses em sentido contrário;
- (vi) Respeitar os direitos dos Titulares previstos na LGPD, e responder às solicitações dos Titulares;
- (vii) Manter registro dos Tratamentos realizados e
- (viii) Notificar, quando exigido pela legislação, as autoridades competentes e os Titulares sobre eventual a Violação de Dados, nos termos do artigo 48 da LGPD.

1.3. As Partes declaram que têm compromisso com a privacidade de seus clientes, parceiros e empregados, sendo sua atuação guiada pelos seguintes princípios: (a) limitação de uso de dados pessoais ao extremamente necessário para atender aos propósitos empresariais; (b) acesso aos dados pessoais apenas por pessoas imprescindíveis e eliminação de dados quando não mais necessários; (c) cuidado adicional no tratamento de dados pessoais sensíveis;

(d) transparência com clientes, parceiros e empregados; (e) segurança dos dados pessoais.

1.4. A parte prejudicada terá o direito de ser reembolsada pela parte infratora por quaisquer perdas, danos, multas, custos ou despesas (incluindo despesas e desembolsos legais) incorridos pela parte prejudicadas e que resultem de uma Violação de Dados Pessoais, falha na adoção de medidas de segurança exigidas pelo artigo 46 da LGPD ou da violação de algum item desta cláusula em relação a quaisquer dados pessoais tratados em conexão com o Contrato, e que tais valores serão considerados perdas diretas e serão devidos pela arte infratora à parte prejudicada, mediante comprovação.

Santo André, 21 de julho de 2025.

Décio Prates Junior
Diretor Geral
Fundação do ABC

**FUNDAÇÃO DO ABC- REDE ASSISTENCIAL DA SUPERVISÃO TÉCNICA
DE SAÚDE DE SÃO MATEUS**

Sr. Décio Teixeira Prates Junior

JOSE SALOMAO

Assinado de forma digital por JOSE
SALOMAO JUNIOR:38954990720

JUNIOR:38954990720

Dados: 2025.07.21 14:13:52 -03'00'

IT4D SOLUÇÕES LTDA

Sr. Jose Salomão Júnior

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



ANEXO II**TERMO DE REFERÊNCIA****TERMO DE REFERÊNCIA****PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MONITORAMENTO E GESTÃO DA JORNADA DO PACIENTE NAS UNIDADES DE SAÚDE****1. OBJETO**

O objeto deste escopo técnico detalha os serviços necessários para monitorar e gerenciar a jornada dos pacientes nas unidades de saúde vinculadas ao contrato de Gestão São Mateus Fundação do ABC. Esse monitoramento e gestão incluem várias etapas e ferramentas, integradas em um sistema robusto que abrange desde a organização do fluxo de atendimento nas unidades até a coleta e análise de dados para melhorar a experiência do paciente. A seguir, são descritos os principais componentes que integram o objeto de forma detalhada:

1.1 Serviços de Gestão da Jornada do Paciente:

O escopo abrange a implementação de sistemas para monitorar, organizar e melhorar o fluxo de pacientes dentro das unidades de saúde. Esses sistemas devem permitir o acolhimento, direcionamento e gestão de cada etapa da jornada do paciente, proporcionando uma experiência mais organizada e eficiente, o que inclui:

- ✓ Organização de filas e processos de atendimento: Sistema que estrutura as filas de atendimento para melhorar o fluxo, evitando aglomerações e longas esperas.
- ✓ Qualidade dos serviços (Pesquisa de Satisfação): Ferramenta que avalia a satisfação dos pacientes com o atendimento recebido, permitindo ajustes contínuos na qualidade do serviço.
- ✓ Gestão de conteúdo digital e programação institucional: Sistema que gerencia a exibição de conteúdos institucionais e informativos nas unidades, mantendo os pacientes informados e engajados durante o atendimento.
- ✓ Classificação de Risco (Protocolo de Manchester): Implementação de um sistema de triagem e classificação de risco certificado para identificar a prioridade clínica e gerenciar o atendimento de acordo com a gravidade do caso.
- ✓ Suporte técnico 24/7: Suporte remoto e presencial para manutenção do sistema, garantindo sua operação contínua, incluindo manutenções corretivas e preventivas.

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



1.21 Serviço de Inteligência em Saúde:

Este serviço utiliza os dados gerados na jornada do paciente para criar relatórios, indicadores e dashboards em tempo real. A inteligência em saúde permite:

1.22 Alertas e Indicadores: Transformação dos dados em alertas críticos e indicadores que ajudam na tomada de decisão, monitorando, por exemplo, a ocupação das unidades e o tempo de espera.

Dashboards e relatórios consolidados: Painéis de visualização de dados que auxiliam na análise de desempenho e qualidade do atendimento, permitindo ajustes estratégicos.

1.23 Integração com os Sistemas Municipais (SIGA SAÚDE e SGHx):

Todos os serviços fornecidos devem estar integrados aos sistemas municipais de saúde, especialmente o SIGA SAÚDE e SGHx, utilizados para o registro e acompanhamento dos atendimentos. Isso facilita a atualização dos dados dos pacientes, a confirmação de presença em consultas e exames, e a integração de informações essenciais para evitar duplicidade de dados.

1.24 Totens de Autoatendimento e Painéis de Senhas:

Para facilitar a jornada do paciente desde sua entrada, serão instalados totens de autoatendimento e painéis de chamada nas unidades de saúde. Esses dispositivos permitem:

A) Identificação e Check-in: O paciente poderá se identificar e realizar check-in através de leitores de código de barras, biometria facial, ou inserindo o CPF, integrando os dados do sistema SIGA SAÚDE.

B) Chamada e Direcionamento de Senhas: Impressão de senhas e chamadas visuais e sonoras para orientar os pacientes na sequência de atendimento.

1.25 Capacitação e Go-Live:

Após a instalação dos sistemas, o fornecedor deverá realizar a capacitação dos operadores das unidades de saúde, garantindo que todos compreendam o uso adequado do sistema. O go-live, ou operação assistida, ocorrerá por pelo menos 2 dias, assegurando de que o sistema esteja funcionando para assegurar que o sistema esteja funcionando corretamente e que todos os ajustes necessários sejam feitos.

1.26 Suporte Técnico e Manutenção:

Inclui um centro de atendimento ativo 24 horas por dia, responsável por receber e registrar chamados, além de prestar suporte técnico remoto/imediato e presencial em até 1 hora. Manutenções corretivas e evolutivas também estão incluídas para garantir a continuidade da operação dos serviços.

1.27 Logística de Reposição de Insumos e Equipamentos:

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



Para evitar a interrupção dos serviços, a contratada deve fornecer, em até 24 horas, insumos necessários como rolos de papel para os totens, responsabilizando também pelo transporte e substituição dos equipamentos em caso de avaria.

1.28 Documentação e Relatórios Mensais:

A empresa contratada deverá fornecer relatórios diários em Power BI que detalham o uso dos sistemas, a quantidade de equipamentos em operação, e outros indicadores importantes para a Fundação.

Este objeto visa, portanto, assegurar um atendimento mais ágil, transparente e de alta qualidade aos pacientes nas unidades de saúde, promovendo a eficiência no fluxo de atendimento e a segurança na gestão dos dados e informações dos pacientes.

1 JUSTIFICATIVA

A implantação do sistema de monitoramento e gestão da jornada do paciente nas unidades de saúde do Contrato São Mateus - Fundação do ABC é essencial para enfrentar os desafios e atender às necessidades dos serviços de saúde públicos, principalmente em um cenário de crescente demanda e de pressão por qualidade, eficiência e transparência. A seguir estão os principais motivos que justificam detalhadamente a implementação desse sistema:

2.1 Melhoria da Qualidade do Atendimento e Experiência do Paciente

A jornada do paciente em uma unidade de saúde pode ser marcada por longos tempos de espera, filas confusas e dificuldade em acessar informações relevantes. Esse sistema de gestão da jornada vem para minimizar esses problemas, oferecendo uma experiência mais organizada e humanizada, permitindo:

- ✓ Reduzir a espera desnecessária, direcionando o paciente de forma mais eficiente entre as áreas de atendimento, conforme a urgência de cada caso.
- ✓ Automatizar o processo de acolhimento e triagem, garantindo que o paciente tenha uma experiência contínua, desde o check-in até o atendimento final.
- ✓ Implementar um sistema de pesquisa de satisfação, que fornece informações valiosas para ajustes e melhorias constantes na experiência do paciente, garantindo uma abordagem centrada no usuário e aumentando a satisfação.

2.2 Aprimoramento do Fluxo e Organização Interna

O uso de um sistema de gerenciamento de filas e chamadas automatizado permite um fluxo de pacientes mais eficiente e organizado, o que diminui o caos e

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



umenta a produtividade. Isso é crucial em unidades de saúde onde o tempo e a organização fazem a diferença para evitar o acúmulo de pacientes e garantir o atendimento de qualidade. Com o novo sistema, espera-se:

- ✓ A organização precisa e ágil das filas de atendimento, o que evita o congestionamento e otimiza o uso dos recursos das unidades de saúde.
- ✓ Classificação de risco automatizada, priorizando casos de maior gravidade e assegurando que emergências sejam tratadas com rapidez.
- ✓ Menor sobrecarga nos profissionais de saúde, uma vez que o sistema organiza e distribui a carga de atendimento, permitindo que eles se concentrem em oferecer um cuidado de maior qualidade.

2.3 Tomada de Decisão Baseada em Dados e Inteligência em Saúde

Um dos grandes diferenciais deste sistema é o módulo de inteligência em saúde, que possibilita a coleta e análise de dados em tempo real. A integração dos dados gera relatórios e dashboards, proporcionando informações precisas para os gestores tomarem decisões embasadas. Esta função:

- ✓ Auxilia os gestores a monitorarem indicadores críticos, como taxa de ocupação, tempo de espera e taxa de evasão, permitindo ajustes operacionais rápidos.
- ✓ Gera alertas automáticos para situações críticas, como sobrecarga de pacientes, indisponibilidade de médicos e aumento no tempo médio de espera, permitindo ações corretivas imediatas.
- ✓ Proporciona uma visão completa do desempenho das unidades de saúde e ajuda na identificação de áreas que necessitam de melhorias, tornando o sistema uma ferramenta fundamental de gestão.

2.4 Cumprimento de Normas e Regulações e Proteção de Dados (LGPD)

A integração dos sistemas SIGA SAÚDE e SGHx com o novo sistema de gestão da jornada é uma exigência que garante a unificação dos dados do paciente, evitando duplicidade e inconsistências nos registros. Além disso, o novo sistema incorpora protocolos de segurança, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assegurando:

- ✓ A proteção dos dados pessoais e sensíveis dos pacientes, que são essenciais para um serviço de saúde ético e em conformidade com a legislação.
- ✓ A segurança e privacidade das informações, limitando o acesso a dados apenas a usuários autorizados e garantindo o uso responsável e regulamentado das informações dos pacientes.
- ✓ A atualização contínua dos dados do paciente com a integração ao SIGA SAÚDE, facilitando o controle e o uso seguro das informações médicas e pessoais dos usuários.

2.5 Modernização Tecnológica e Eficiência Operacional

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



A modernização tecnológica no setor de saúde é indispensável para promover uma infraestrutura que sustente as demandas atuais e futuras, proporcionando um serviço eficiente e adaptado às melhores práticas internacionais. A implantação de sistemas integrados com equipamentos modernos, como totens de autoatendimento e painéis de chamada, contribui para:

- ✓ A utilização de tecnologias avançadas para acelerar os processos de atendimento e melhorar a organização do ambiente de saúde, especialmente em unidades que atendem um grande número de pacientes diariamente.
- ✓ A redução da dependência de processos manuais, que são mais suscetíveis a erros e menos eficientes, oferecendo uma automação que permite uma operação mais econômica e eficaz.
- ✓ A criação de um ambiente de saúde mais integrado, permitindo uma coordenação facilitada entre diferentes setores e profissionais.

2.6 Redução de Custos e Otimização de Recursos

Com a implantação do sistema, espera-se uma redução significativa de custos operacionais e otimização de recursos em longo prazo, através de:

- ✓ Redução do tempo gasto em processos de identificação e direcionamento manual de pacientes, liberando a equipe para funções mais estratégicas.
- ✓ Otimização do uso dos espaços e equipamentos das unidades, uma vez que o sistema evita aglomerações e utiliza os recursos de forma mais eficiente.
- ✓ Menos necessidade de investimento em treinamentos constantes, já que o sistema organiza de maneira mais autônoma e inteligente o fluxo de atendimento e priorização de pacientes.

2.6 Compliance e Segurança Jurídica

A adoção de um sistema que segue as normas municipais, estaduais e federais traz segurança jurídica e compliance para a Fundação. Isso reforça a confiabilidade do serviço público de saúde, assegurando que:

- ✓ Os serviços prestados estejam em conformidade com os requisitos legais e normativos, incluindo as exigências de prontuários eletrônicos e LGPD.
- ✓ Haja transparência nas operações de saúde pública, o que é fundamental para ganhar a confiança da população e dos órgãos reguladores.

2.7 Facilidade de Acompanhamento e Avaliação dos Resultados

A capacidade de gerar relatórios detalhados e indicadores de desempenho em tempo real permite uma análise contínua dos resultados e do impacto do sistema na operação das unidades de saúde. Esse monitoramento constante facilita:

- ✓ A adaptação do sistema conforme o feedback dos usuários e operadores, garantindo melhorias contínuas.
- ✓ O acompanhamento de metas e indicadores de saúde definidos pela gestão, alinhando as operações aos objetivos de qualidade e eficiência.

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



Conclusão

A implementação do sistema de monitoramento e gestão da jornada do paciente é justificada pela necessidade urgente de modernizar e agilizar o atendimento nas unidades de saúde do município. Esse sistema não apenas proporciona um atendimento mais eficiente e humanizado, mas também fortalece a gestão, amplia a transparência e assegura o cumprimento das normas de segurança e proteção de dados, beneficiando tanto os pacientes quanto os gestores e profissionais de saúde. Em suma, essa solução tecnológica representa um avanço fundamental para melhorar a qualidade dos serviços de saúde e garantir a sustentabilidade do atendimento público em São Paulo.

3. BENEFÍCIOS ESPERADOS

Com a implementação do sistema de monitoramento e gestão da jornada do paciente nas unidades de saúde são amplos, impactando tanto a qualidade do atendimento quanto a eficiência operacional. A seguir, estão detalhados os principais benefícios:

3.1 Melhoria na Qualidade do Atendimento ao Paciente

- ✓ Redução dos tempos de espera: Com a organização mais eficiente das filas e priorização baseada na gravidade do caso, o paciente é atendido mais rapidamente, especialmente em casos críticos.
- ✓ Atendimento humanizado e centrado no paciente: A jornada do paciente é mais fluida e menos estressante, desde o check-in até o atendimento final, proporcionando uma experiência mais humanizada e digna.
- ✓ Aprimoramento da satisfação do paciente: Com pesquisas de satisfação integradas, é possível coletar feedbacks que ajudam na melhoria contínua, resultando em pacientes mais satisfeitos e engajados.

3.2 Otimização dos Recursos Humanos e Materiais

- ✓ Maior produtividade das equipes de atendimento: Com o fluxo de atendimento organizado e a automatização de processos repetitivos, os profissionais podem focar no atendimento clínico e na resolução de problemas de saúde, em vez de tarefas administrativas.
- ✓ Redução de retrabalho: A automação dos registros e a integração com o SIGA SAÚDE e SGHx eliminam a necessidade de duplicação de dados, reduzindo o retrabalho e melhorando a precisão das informações.
- ✓ Logística simplificada: Com o controle automatizado de insumos, como bobinas de impressão para totens, evita-se a interrupção do serviço por falta de materiais, garantindo o funcionamento contínuo do sistema.

3.3 Facilidade de Tomada de Decisão com Base em Dados

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



- ✓ Acesso a dashboards e relatórios em tempo real: As informações sobre ocupação, tempo de espera, e desempenho das unidades ficam acessíveis em painéis que auxiliam os gestores na análise e tomada de decisão.
- ✓ Alertas automáticos para situações críticas: A inteligência do sistema gera alertas para gestores em casos de sobrecarga, falta de médicos, ou tempos de espera elevados, permitindo ações imediatas.
- ✓ Análise preditiva e planejamento estratégico: Com o histórico de dados, a gestão pode prever picos de atendimento e planejar recursos com antecedência, otimizando o uso de pessoal e equipamentos.

3.4 Aumento da Segurança e Conformidade com a LGPD

- ✓ Proteção de dados sensíveis: A segurança dos dados dos pacientes é garantida por meio da conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), protegendo as informações contra acessos não autorizados.
- ✓ Integração segura com os sistemas municipais: A integração com o SIGA SAÚDE e o SGHx permite que dados demográficos e de saúde do paciente sejam acessados de forma segura, eliminando redundâncias e evitando erros de registro.
- ✓ Cumprimento de requisitos regulatórios: A adesão às regulamentações locais e federais proporciona segurança jurídica, mantendo a instituição alinhada às normas e protegendo-a de riscos legais.

3.5 Redução de Custos Operacionais

- ✓ Eficiência em processos e economia de tempo: Com a automação e a otimização de processos, a unidade de saúde reduz o tempo gasto em tarefas administrativas, permitindo que os recursos humanos se concentrem em atividades essenciais.
- ✓ Diminuição de custos com suporte e manutenção: Com um sistema de suporte 24/7 e manutenção preventiva, evita-se a necessidade de correções frequentes e a substituição de equipamentos, prolongando a vida útil dos ativos.
- ✓ Economia de insumos e energia: O uso racional de equipamentos e a reposição otimizada de insumos, como bobinas de papel, evitam desperdícios e contribuem para um ambiente mais sustentável.

3.6 Melhor Controle e Transparência na Gestão

- ✓ Acompanhamento contínuo do desempenho das unidades: Com relatórios mensais detalhados e dashboards em tempo real, os gestores têm uma visão clara e objetiva do desempenho de cada unidade, permitindo uma gestão mais precisa e alinhada aos objetivos estratégicos.
- ✓ Transparência nos serviços públicos: A transparência nas operações e nos atendimentos fortalece a confiança da população e dos órgãos de fiscalização, proporcionando maior credibilidade aos serviços de saúde pública.

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



- ✓ Evidências para auditorias e prestação de contas: O sistema registra todos os dados relevantes de atendimento e movimentação dos pacientes, facilitando a prestação de contas e o atendimento a auditorias externas.

3.7 Integração Tecnológica e Modernização dos Serviços

- ✓ Modernização do atendimento nas unidades de saúde: A adoção de tecnologias como totens de autoatendimento, painéis de chamada e integração digital coloca a unidade de saúde em um patamar tecnológico elevado, condizente com as necessidades e expectativas da população atual.
- ✓ Aprimoramento da interoperabilidade: A capacidade de integração com diferentes sistemas (como o SIGA SAÚDE e o SGHx) facilita o fluxo de informações entre diferentes áreas e serviços de saúde, proporcionando um cuidado mais coeso e interligado.
- ✓ Facilidade de expansão e adaptação a novas demandas: A flexibilidade do sistema permite adaptações e expansões futuras, caso haja necessidade de novas funcionalidades ou de integração com outros sistemas.

3.8 Capacitação e Valorização dos Profissionais de Saúde

- ✓ Capacitação e treinamento contínuos: Com a realização de treinamentos para o uso do sistema, os profissionais da unidade de saúde ganham mais conhecimento e confiança para lidar com as novas ferramentas, aumentando sua produtividade e reduzindo erros operacionais.
- ✓ Melhoria nas condições de trabalho: Ao automatizar tarefas administrativas e reduzir o volume de trabalho manual, o sistema alivia a carga de trabalho dos profissionais, melhorando as condições de trabalho e o clima organizacional.
- ✓ Desenvolvimento profissional: A capacitação e o acesso a tecnologias avançadas proporcionam oportunidades de desenvolvimento profissional, incentivando a retenção de talentos nas unidades de saúde.

3.9 Impacto Positivo na Saúde Pública

- ✓ Melhoria na eficiência do atendimento e redução de filas: A organização mais eficiente dos atendimentos reduz o tempo de espera e melhora o fluxo de pacientes, o que impacta diretamente a qualidade do atendimento.
- ✓ Maior acesso e inclusão: A instalação de totens acessíveis e interfaces intuitivas facilita o acesso de todos os usuários, incluindo pessoas com necessidades especiais, tornando o atendimento mais inclusivo e abrangente.
- ✓ Promove uma imagem de modernidade e eficiência: A adoção de novas tecnologias demonstra o compromisso da instituição com a inovação e a

eficiência, promovendo uma imagem positiva para a população e reforçando a confiança no sistema público de saúde.

Em resumo, o sistema de monitoramento e gestão da jornada do paciente é uma solução que traz melhorias significativas para o atendimento e gestão das unidades de saúde, promovendo um ambiente mais organizado, transparente e eficiente. Esses benefícios esperados contribuem para a excelência dos serviços de saúde, com foco no bem-estar do paciente e na valorização dos recursos humanos e tecnológicos.

4. ABRAGÊNCIA

O presente projeto abrange a implementação e suporte de infraestrutura de TI na Fundação do ABC - Contrato São Mateus, incluindo os serviços críticos a serem executados nos seguintes locais:

UNIDADE	ENDEREÇO
AMA/UBS INT. JD DA CONQUISTA III	TRAV. SOMOS TODOS IGUAIS,330
AMA/UBS INT. JD DAS LARANJEIRAS	RUA: BENTO GUELF, 1100
UBS CDHU PALANQUE	RUA: PONTE DA AMIZADE, 2
UBS JARDIM DA CONQUISTA II	TRAV. SOMOS TODOS IGUAIS,915
UBS JARDIM ROSELI	RUA: SIMÃO NUNES, 31
UBS PARQUE BOA ESPERANÇA	AV. RAGUEB CHOEFI, 3826
UBS JARDIM DA CONQUISTA I	RUA: PERAMIRIM, 1
UBS RECANTO VERDE SOL	ESTRADAS DOS FIDELIS, 10
AMA/UBS INT. JD SANTO ANDRÉ	RUA: MIGUEL FERREIRA DE MELO, 497
AMA/UBS INT. JD SÃO FRANCISCO II	RUA: BANDEIRA DE ARACAMBI, 704
UBS JARDIM CARRÃOZINHO	RUA: MARCOS GONÇALVES CORREIA, 25
UBS JARDIM COLORADO	RUA: DR. JOSÉ DE ARAUJO VIEIRA, 61
UBS PARQUE SÃO RAFAEL	RUA: DR. ARISTIDES RICARDO, 313
UBS CIDADE SATÉLITE - SANTA BARBARA	RUA: SOL, 45
UBS JARDIM RIO CLARO	RUA: CINIRA POLÔNIO , 33
AMA/UBS INT. DA TIETÊ I	AV. ENGENHO NOVO, 120
UBS JARDIM IV CENTENÁRIO	RUA: CAMPO FLORIDO, 482
UBS JARDIM NOVE DE JULHO	RUA: SIBALDO LINS, 146
UBS JARDIM PARAGUAÇU	RUA: TAIUBEIRAS, 125
UBS JARDIM TIETÊ II	RUA: AUGUSTO FERREIRA RAMOS, 9
UBS SÃO MATEUS I	RUA: ANGELO DE CANDIA, 1058

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018

CEO SÃO MATEUS	RUA: AUGUSTO FERREIRA RAMOS, 9
HOSPITAL DIA REDE HORA CERTA	RUA: AUGUSTO FERREIRA RAMOS, 9
CER III - SÃO MATEUS	AV. OURO VERDE DE MINAS, 1195
CAPS INFANTO JUVENIL II SAO MATEUS	AV. CLAUDIO AUGUSTO FERNANDES,188
UBS PARQUE DAS FLORES	RUA DAS PETÚNIAS, 31

DESCRIÇÃO TÉCNICA DO EQUIPAMENTO

O equipamento deve contemplar o fornecimento dos seguintes hardwares como serviço:

4.1 Totem de Autoatendimento:

Item	Descrição
Estrutura	Construído em aço carbono, com acabamento em pintura eletrostática, predominando nas cores preta ou prata, adesivado conforme a identidade visual definida pela Fundação.
Dimensões	Aproximadamente 150 cm de altura, 50 cm de largura e 45 cm de profundidade, ajustado para garantir estabilidade e acessibilidade a todos os pacientes.
Tela	Tela antirreflexiva sensível ao toque, com no mínimo 15,6 polegadas, permitindo uma interface intuitiva para o paciente realizar check-in, direcionamento e outros serviços.
Computador Interno	Equipado com processador e memória RAM suficiente para operar o sistema de autoatendimento sem interrupções, além de armazenamento adequado para dados temporários.
Leitor de QRCode 2D	Para leitura de códigos QR em interações rápidas com o sistema, especialmente para pesquisa de satisfação.
Impressora Térmica Integrada	Impressora com largura de papel de 80 mm, com guilhotina automática, para emissão de senhas e orientações para os pacientes.
Fonte de Alimentação	Interna, bivolt (110/220V) com estabilizador de 200 VA, garantindo operação estável.
Conectividade	Porta Ethernet RJ-45 para conexão direta com a rede da unidade de saúde e possível integração com sistemas externos, como o SIGA SAÚDE e SGHx.
Sistemas operacionais suportados	Linux ou Microsoft Windows, com interface adaptável ao sistema de autoatendimento.

4.2 Painel de Vídeo para Chamadas e Apresentação de Conteúdo

Item	Descrição
<p>Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018</p>	
	

Tela	Televisor LCD ou LED de no mínimo 42 polegadas, com resolução Full HD ou superior, para visualização clara das chamadas de senha e conteúdos informativos.
Conectividade	Mínimo de duas saídas HDMI para conexão com outros dispositivos de vídeo.
Suporte de Fixação	Inclui suporte para fixação em parede ou teto, ajustável conforme o ambiente.
Fonte de Alimentação	Bivolt (110/220V) para adaptação às instalações elétricas das unidades.
Acessórios	Cabos HDMI e adaptadores necessários para funcionamento e integração com o sistema de gerenciamento de chamadas e com a programação audiovisual.

4.3 Minicomputador para Gerenciamento de Chamadas de Senhas

Item	Descrição
Processador	Processador moderno e eficiente, com capacidade de suportar múltiplas tarefas e controle de chamadas.
Sistema Operacional	Windows ou Linux, compatível com o sistema de gerenciamento de chamadas.
Conectividade	Suporte Ethernet e WiFi para conexão estável com a rede da unidade.
Montagem	Projetado para ser fixado na parte traseira do painel de vídeo, economizando espaço e facilitando o acesso.
Recuperação Automática	Configurado para reiniciar automaticamente após quedas de energia ou reinicializações, minimizando a necessidade de intervenção manual.
Acessórios	Inclui todos os cabos e acessórios necessários para a integração e operação contínua.

4.4 Estação de Atendimento para Classificação de Risco (Protocolo de Manchester)

Item	Descrição
Microcomputador Tipo All-in-One	Preferencialmente na cor branca, com: Monitor: Tamanho mínimo de 21 polegadas, com resolução Full HD.
Processador	Intel® Core™ i5 6400 ou superior.
Memória RAM	Mínimo de 8 GB, para suportar o sistema de classificação de risco.
Armazenamento	SSD de 240 GB ou superior, para armazenamento seguro de dados.
Conectividade	Adaptador Ethernet RJ45 Gigabit, WiFi 6E (802.11ax) e Bluetooth.

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018

Periféricos	Câmera FHD 1080p, microfone e sistema de áudio integrados.
Sistema Operacional	Windows 10 ou superior
Monitor de Sinais Vitais	
Parâmetros Coletados	Pressão arterial, frequência cardíaca, temperatura timpânica, saturação e glicose.
Tela	Display de 7 polegadas.
Bateria	Autonomia mínima de 8 horas.
Integração	Compatível com sistemas externos para envio automático de dados coletados.

4.5 Impressora Térmica para Totens e Estação de Atendimento

Item	Descrição
Largura do Papel	80 mm, com capacidade de imprimir informações essenciais como senha, orientações e QR codes para pesquisas.
Guilhotina Automática	Corte automático de papel após a impressão, permitindo uso contínuo sem necessidade de intervenção.
Conectividade	Integração com o sistema de atendimento para impressão rápida e segura de senhas.

4.6 Acessórios e Equipamentos Complementares

Item	Descrição
Estabilizador Interno	Para garantir a estabilidade dos dispositivos instalados, um estabilizador de 200 VA está embutido em equipamentos como o totem de autoatendimento.
Cabos e Adaptadores	Todos os dispositivos incluem cabos e adaptadores necessários para conexão e funcionamento adequado com a rede e demais equipamentos.
Botão de Liga/Desliga	Equipado com botão de controle de energia, permitindo a ativação e desativação manual dos equipamentos, facilitando a manutenção e o controle local.

4.7 Suporte e Reposição de Insumos

Item	Descrição
Bobinas Térmicas	As impressoras térmicas utilizam bobinas de papel térmico com largura de 80 mm. A empresa contratada deve fornecer até 12 bobinas anuais por equipamento.

Suporte Técnico e Logística de Reposição	A empresa deve garantir suporte técnico contínuo e a reposição de insumos (bobinas, cabos e acessórios) para que não haja interrupções no atendimento.
------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.8 Classificação de Equipamentos a Serem Instalados

UNIDADE	TOTEM	PAINEL	LOCAL
HOSPITAL DIA SÃO MATEUS	2	6	1 Totem Recepção 1 Painei Recepção 2 Painei Consultórios 1 Painei Farmácia. 1 Totem Recepção Subsolo 1 Painei Subsolo Regulação 1 Painei Subsolo Regulação
Centro Especializado Odontológico (CEO)	1	1	1 Totem CEO 1 Painei CEO
AMA/UBS JD. SANTO ANDRÉ	1	5	1 Totem Recepção 1 Painei Recepção 2 Paineis Consultórios Térreo / Procedimentos 1 Painei Regulação/Consultórios - Piso Superior 1 Painei Farmácia.
UBS PARQUE DAS FLORES	1	4	1 Totem Recepção 1 Painei Piso Superior - Odonto/Consultórios 1 Painei Recepção 2 Painei Consultórios
AMA/UBS JD. SÃO FRANCISCO II	2	6	1 Totem AMA 1 Painei Recepção AMA 1 Painei Corredor Consultórios AMA 1 Totem UBS 1 Painei Recepção UBS / Consultórios UBS 1 Painei Consultórios / Procedimentos 1 Painei Farmácia 1 Painei Consultórios UBS
UBS JD CARRÃOZINHO	1	3	1 Totem 1 Painei Recepção / Consultórios 1 Painei Consultórios / Procedimentos 1 Painei Farmácia
UBS JARDIM DA CONQUISTA III	2	5	1 Totem UBS 2 Paineis Recepção/ Consultórios / Procedimentos 1 totem AMA 1 Painei Recepção AMA 1 Painei Consultórios AMA /Procedimentos 1 Painei Farmácia
UBS JARDIM DA CONQUISTA II	1	5	1 Totem Recepção UBS 1 Painei Recepção 2 Painei Consultórios 1 Painei Consultórios Piso Superior 1 Painei Farmácia
UBS PARQUE BOA ESPERANÇA	1	4	1 Totem Recepção 1 Painei Recepção

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



			2 Painéis Consultórios 1 Paineis Farmácia
UBS JARDIM ROSELI	1	5	1 Totem Recepção 1 Paineis Recepção 1 Paineis Sala de procedimentos/Consultórios. 2 Paineis Piso Superior 1 Paineis Farmácia
UBS RECANTO VERDE SOL	1	4	1 Totem Recepção 1 Paineis Recepção 2 Paineis Consultórios 1 Paineis Farmácia
UBS JARDIM DAS LARANJEIRAS	1	4	1 Totem Recepção UBS 4 Paineis UBS - Piso Superior 1 Paineis Farmácia
AMA JARDIM DAS LARANJEIRAS	1	2	1 Totem Recepção AMA 2 Paineis Piso Térreo AMA
UBS CDHU PALANQUE	1	3	1 Totem Recepção 1 Paineis Sala de Espera 1 Paineis Recepção 1 Paineis Farmácia
UBS JARDIM RIO CLARO	1	4	1 Totem 1 Paineis Recepção 1 Paineis Consultórios Piso Superior 1 Paineis Sala de Espera 1 Paineis Farmácia
UBS PARQUE SÃO RAFAEL	1	4	1 Totem 1 Paineis Recepção 1 Paineis Sala de Espera Consultórios/Procedimentos. 1 Paineis Sala de Espera Piso Inferior/Consultórios 1 Paineis Farmácia
UBS JARDIM COLORADO	1	4	1 Totem 1 Paineis Recepção 1 Paineis Consultórios/Procedimentos 1 Paineis Vacina / Consultórios 1 Paineis Farmácia
UBS CIDADE SATÉLITE - SANTA BARBARA	1	3	1 Totem 1 Paineis Recepção / procedimentos 1 Paineis Piso Inferior 1 Paineis Farmácia
UBS JARDIM DA CONQUISTA I	1	5	1 Totem 1 Paineis Recepção 2 Paineis Corredor 1 Paineis Superior 1 Paineis Farmácia
AMA/UBS INT. DA TIETÊ I	2	5	1 Totem Recepção UBS 1 Paineis Recepção UBS 1 Paineis Consultórios UBS 1 Totem Recepção AMA 1 Paineis Recepção AMA 1 Paineis Farmácia 1 Paineis Consultórios AMA
UBS JARDIM NOVE DE JULHO	1	2	1 Totem 1 Paineis Recepção / Consultórios 1 Paineis Farmácia
UBS SÃO MATEUS I	1	4	1 Totem 1 Paineis Recepção / Consultórios

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



			2 Painel Consultórios 1 Painel Farmácia
CER III/APD SÃO MATEUS	1	2	1 Totem 1 Painel Recepção / Consultórios 1 Painel Consultórios Superior
UBS JARDIM IV CENTENÁRIO	1	4	1 Totem Recepção 1 Painel Recepção /Procedimentos 2 Painéis Consultórios 1 Painel Farmácia
UBS TIETE II	1	3	1 Totem Recepção 1 Painel Recepção 1 Painel Consultórios 1 Painel Consultórios Superior
UBS JARDIM PARAGUAÇU	1	2	1 Totem 1 Painel Recepção 1 Painel Consultórios
CAPS INFANTO JUVENIL II SAO MATEUS	1	1	1 Totem Recepção 1 Painel Recepção

Resumo das Especificações

Esses equipamentos, com suas configurações e especificações, garantem:

Eficiência e Confiabilidade: Os equipamentos são projetados para funcionar de maneira estável e segura, proporcionando uma jornada do paciente organizada e eficiente. **Integração Total:** A conectividade dos dispositivos com os sistemas SIGA SAÚDE, SGHx e outras plataformas de gestão assegura a continuidade e padronização dos dados de atendimento. **Conformidade com Normas de Saúde:** As especificações atendem às exigências dos protocolos de classificação de risco e garantem o cumprimento das normas de segurança e acessibilidade. **Adaptabilidade e Escalabilidade:** O sistema permite adaptações e expansões futuras, podendo incorporar novos dispositivos e tecnologias conforme necessários.

Esta infraestrutura técnica é fundamental para garantir a qualidade e continuidade do atendimento nas unidades de saúde, além de fornecer informações em tempo real e relatórios precisos para a gestão dos serviços de saúde.

5. SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO

O Serviço de Suporte e Manutenção é fundamental para garantir o funcionamento contínuo e eficiente do sistema de monitoramento e gestão da jornada do paciente nas unidades de saúde. Abaixo estão os serviços de suporte e manutenção detalhados, que cobrem desde o atendimento técnico até as manutenções preventivas e corretivas, assegurando a confiabilidade e a longevidade dos equipamentos e sistemas implementados.

5.1. Central de Suporte Técnico 24/7

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



- ✓ Atendimento Ininterrupto: Disponibilização de uma central de atendimento técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana, para assegurar o suporte imediato em caso de falhas ou problemas nos equipamentos e sistemas.
- ✓ Canais de Atendimento: O suporte é acessível por telefone, WhatsApp, portal de atendimento web e e-mail, proporcionando múltiplas opções de contato para uma resposta rápida.
- ✓ Registro de Chamados: Todos os chamados são registrados na central, com acompanhamento e documentação do histórico de atendimento para cada solicitação.

5.2. Suporte Remoto e Presencial

- ✓ Suporte Remoto de Primeiro Nível: Assistência técnica inicial via conexão remota para resolução de problemas simples e realização de ajustes imediatos. A equipe de suporte utiliza uma base de conhecimento para aplicar procedimentos padrão e resolver questões rapidamente.
- ✓ Triagem e Encaminhamento: Quando o problema não pode ser resolvido remotamente, o chamado é encaminhado para o suporte de segundo ou terceiro nível, direcionando o atendimento conforme a gravidade e complexidade da falha.
- ✓ Envio de Técnico Presencial: Em casos críticos ou de falhas persistentes, um técnico especializado é enviado à unidade de saúde para realizar o reparo no local. Esse serviço é acionado rapidamente para minimizar interrupções nos serviços.

5.3. Manutenção Preventiva

- ✓ Verificações Regulares: Realização de inspeções periódicas nos equipamentos e sistemas para identificar e prevenir problemas antes que impactem o funcionamento do sistema. Inclui verificação de componentes de hardware e software.
- ✓ Limpeza e Calibração de Equipamentos: Manutenção de rotina para garantir que os equipamentos, como totens de autoatendimento e monitores, estejam em pleno funcionamento e sem acúmulo de sujeira ou desgaste que possa prejudicar a operação.
- ✓ Atualização de Software e Firmware: Atualizações periódicas de software, firmware e sistemas operacionais, conforme necessário, para manter o desempenho e segurança dos dispositivos em níveis ideais.

5.4. Manutenção Corretiva

- ✓ Manutenção Corretiva Normal: Resolução de problemas que afetam o funcionamento dos equipamentos, mas que não comprometem totalmente o atendimento básico. Essa manutenção é programada e realizada sem necessidade de interrupção total dos serviços.
- ✓ Manutenção Corretiva Crítica: Atendimento prioritário para falhas graves que impedem a utilização do sistema ou que impactam diretamente o atendimento. É realizada com máxima urgência para restaurar o funcionamento completo do serviço o mais rápido possível.

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



- ✓ Substituição de Componentes Defeituosos: Caso um componente de hardware apresente defeito, a empresa contratada se encarrega de substituir a peça de forma rápida e sem custos adicionais para a unidade de saúde.

5.5. Manutenção Evolutiva Legal

- ✓ Ajustes para Conformidade Legal: Customizações e ajustes no sistema para atender a alterações nas leis e regulamentações municipais, estaduais ou federais. Esse serviço garante que a solução esteja sempre em conformidade com os requisitos legais e normativos.
- ✓ Adaptação de Novas Funcionalidades: Atualizações e melhorias no sistema conforme a evolução dos protocolos e práticas de saúde pública, integrando novas funcionalidades que possam ser exigidas por normas futuras.

5.6. Reabertura de Chamados e Retorno ao Atendimento

- ✓ Reabertura de Chamados Incorretamente Concluídos: Em caso de encerramento inadequado, o chamado pode ser reaberto para continuidade do atendimento, garantindo que todas as falhas sejam devidamente solucionadas.
- ✓ Validação e Confirmação do Usuário: Após cada intervenção, a central de suporte confirma com o usuário o restabelecimento das funcionalidades, assegurando que o problema foi completamente resolvido.

5.7. Documentação e Atualização da Base de Conhecimento

- ✓ Registro Detalhado de Intervenções: Documentação completa de todas as intervenções realizadas, incluindo detalhes do problema, solução aplicada, data e hora, e o técnico responsável. Esse histórico é compartilhado com a unidade de saúde e utilizado para otimizar futuros atendimentos.
- ✓ Atualização Contínua da Base de Conhecimento: As soluções e procedimentos adotados são documentados e adicionados à base de conhecimento da empresa, permitindo que as futuras ocorrências similares sejam resolvidas com mais rapidez e precisão.

5.8. Monitoramento Contínuo e Proativo

- ✓ Monitoramento Remoto do Sistema: Utilização de ferramentas de monitoramento remoto para acompanhar o status dos equipamentos em tempo real, identificando possíveis falhas antes que causem impacto na operação.
- ✓ Relatórios de Desempenho: Geração de relatórios periódicos de desempenho dos equipamentos e sistemas, permitindo à unidade de saúde acompanhar a performance e identificar áreas que necessitem de ajustes.

5.9. Treinamento e Suporte para Usuários

- ✓ Capacitação dos Operadores: Treinamento para os profissionais das unidades de saúde, garantindo que todos saibam utilizar corretamente o sistema e possam reportar falhas com precisão.

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC

Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120

Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



- ✓ Documentação e Manuais de Uso: Disponibilização de guias e manuais de operação que descrevem o uso dos sistemas e os procedimentos para contatar o suporte, facilitando a autonomia dos operadores no dia a dia.

5.10. Garantia e Responsabilidade Técnica

- ✓ Garantia de Funcionamento Contínuo: A contratada garante que os equipamentos e sistemas estejam sempre em pleno funcionamento, assumindo a responsabilidade técnica por todas as intervenções e manutenções necessárias.
- ✓ Responsabilidade pela Substituição de Equipamentos Defeituosos: Em caso de dano irreparável nos equipamentos, a empresa contratada se responsabiliza pela substituição completa para garantir a continuidade dos serviços.
- ✓ Controle de Qualidade: Todos os reparos e manutenções realizadas passam por testes de qualidade para assegurar que os equipamentos estejam operando conforme os padrões exigidos.

Conclusão

O Serviço de Suporte e Manutenção assegura o funcionamento estável e confiável do sistema de gestão da jornada do paciente, contribuindo para a continuidade dos atendimentos e o suporte eficiente das operações diárias. Com um atendimento rápido, manutenção preventiva, corretiva e evolutiva, o serviço minimiza interrupções e mantém os equipamentos e sistemas alinhados com as necessidades operacionais e legais das unidades de saúde.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

As obrigações da contratada são essenciais para assegurar que todos os serviços de suporte, manutenção e operação dos sistemas de monitoramento e gestão da jornada do paciente nas unidades de saúde sejam executados com qualidade, responsabilidade e em conformidade com as normas vigentes. A seguir estão as obrigações detalhadas da contratada:

6.1. Execução do Serviço conforme Especificações

- ✓ Cumprimento do Escopo Técnico: A contratada deve seguir rigorosamente as especificações técnicas estabelecidas no termo de referência, incluindo os serviços de instalação, operação, suporte, manutenção e treinamento.
- ✓ Responsabilidade pela Qualidade: Realizar os serviços com esmero e perfeição, sob inteira e exclusiva responsabilidade, garantindo que sejam executados de acordo com as normas da contratante e com alto padrão de qualidade.
- ✓ Adequação às Normas de Segurança: Observar todas as normas de segurança, confiabilidade e integridade no ambiente das unidades de saúde, assegurando um ambiente seguro para pacientes e funcionários.

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



6.2. Fornecimento de Material e Equipamentos

- ✓ Materiais e Ferramentas Necessárias: A contratada é responsável por fornecer todos os materiais, ferramentas e equipamentos necessários para a instalação, manutenção e suporte do sistema, sem custos adicionais para a contratante.
- ✓ Insumos para Operação Contínua: Fornecimento e reposição de insumos, como bobinas térmicas para impressoras, evitando a interrupção dos serviços por falta de materiais.

6.3. Responsabilidade Financeira e Administrativa

- ✓ Custos Operacionais: A contratada é responsável por todos os custos, diretos e indiretos, decorrentes da execução dos serviços, incluindo transporte, seguros, impostos, taxas, e encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais.
- ✓ Substituição de Equipamentos Defeituosos: Substituir, sem custo adicional, qualquer equipamento ou componente que apresente defeito ou que estejam fora dos padrões de funcionamento exigidos.
- ✓ Indenização por Danos: Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos causados à contratante ou a terceiros, incluindo acesso indevido a informações sigilosas ou perdas de bens devido a culpa ou dolo de seus empregados.

6.4. Garantia de Conformidade Legal e Fiscal

- ✓ Manter a Regularidade Fiscal: Durante a vigência do contrato, a contratada deve manter toda a documentação fiscal e tributária em conformidade, apresentando os comprovantes de regularidade sempre que solicitado pela contratante.
- ✓ Cumprimento das Normas Trabalhistas: Garantir o cumprimento das leis trabalhistas e previdenciárias, evitando qualquer passivo trabalhista que possa impactar a contratante.

6.5. Refazer Serviços Rejeitados pela Contratante

- ✓ Correção de Falhas: Refazer, sem custo adicional e dentro do prazo estipulado, qualquer serviço que seja rejeitado pela contratante por não atender aos padrões de qualidade ou às especificações técnicas estabelecidas.
- ✓ Responsabilidade pelos Vícios e Defeitos: Corrigir qualquer vício ou defeito identificado na execução dos serviços ou nos materiais utilizados, assumindo todos os custos necessários para a reparação.

6.6. Instruções e Conduta dos Funcionários

- ✓ Treinamento e Identificação: Assegurar que todos os funcionários estejam devidamente qualificados e identificados (usando crachá) ao entrar nas dependências das unidades de saúde para prestar o serviço.
- ✓ Cumprimento das Normas Internas da Contratante: Orientar seus empregados a acatar as normas internas da contratante, bem como quaisquer instruções emitidas por autoridades competentes.

- ✓ Comunicação de Irregularidades: Reportar imediatamente à contratante qualquer irregularidade ou ocorrência de anormalidades verificadas durante a execução dos serviços.

6.7. Comunicação e Endereço para Contato

- ✓ Endereço e E-mail de Contato: Manter atualizados os dados de contato, incluindo endereço e e-mail, garantindo a comunicação eficaz com a contratante durante todo o período do contrato.
- ✓ Responsabilidade pelas Comunicações Recebidas: A contratada deve monitorar as comunicações enviadas pela contratante para o endereço de e-mail informado, garantindo resposta rápida e ações correspondentes.

6.8. Manutenção da Qualificação Técnica

- ✓ Competências e Certificações: Manter, durante a vigência do contrato, profissionais devidamente qualificados e certificados para a execução dos serviços contratados, comprovando essas competências quando solicitado pela contratante.
- ✓ Treinamento Contínuo: Atualizar e capacitar continuamente seus profissionais nas tecnologias utilizadas durante a execução do contrato, garantindo o atendimento eficaz e de qualidade.

6.9. Sigilo e Segurança das Informações

- ✓ Confidencialidade dos Dados: Proteger todas as informações obtidas no cumprimento do contrato, mantendo sigilo sobre quaisquer dados sensíveis ou confidenciais a que tenha acesso, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- ✓ Prevenção contra Acesso Indevido: Tomar todas as precauções para evitar o uso indevido de informações, responsabilizando-se por qualquer vazamento ou acesso não autorizado aos dados.

6.10. Reparação e Substituição de Equipamentos

- ✓ Reparo ou Substituição de Equipamentos com Defeitos: Substituir, reparar ou corrigir, sem custos adicionais, qualquer equipamento que apresente defeitos, garantindo que os serviços não sofram interrupções.
- ✓ Despesas com Transporte: Custear o transporte e as despesas associadas ao envio de equipamentos para reparo ou substituição, assegurando o pleno funcionamento dos dispositivos.

6.11. Relatórios e Documentação das Atividades

- ✓ Relatório de Execução dos Serviços: fornecer relatórios mensais detalhados, incluindo informações sobre o status dos equipamentos, quantidade de chamados atendidos, tempo de resposta, e resolução de problemas, permitindo à contratante monitorar a qualidade do serviço.

- ✓ Documentação de Manutenções e Suporte: Registrar e documentar todas as manutenções e intervenções realizadas nos equipamentos, apresentando esse histórico quando solicitado pela contratante.
7. Acréscimos e Reduções Contratuais
- ✓ Aceitação de Alterações: Aceitar acréscimos ou supressões que possam ser necessários no contrato, respeitando o limite de até 25% do valor inicialmente contratado, conforme o art. 125 da Lei nº 14.133/2021.
 - ✓ Reajuste de Quantitativos: Caso haja erro no dimensionamento inicial dos quantitativos, a contratada deve corrigir e complementar, sem custo adicional, garantindo a execução completa e satisfatória do contrato.
8. Responsabilidade Exclusiva pela Seleção e Qualificação da Equipe
- ✓ Manutenção do Quadro de Profissionais: Selecionar e manter profissionais qualificados e capacitados para atender os requisitos técnicos do contrato, garantindo que a equipe alocada possua as habilidades e certificações necessárias.
 - ✓ Reparação de Defeitos e Correção de Vícios: Corrigir ou substituir qualquer serviço ou material que apresente defeitos, assumindo os custos necessários para assegurar a qualidade.
9. Observância de Restrições e Direitos Trabalhistas
- ✓ Proibição do Trabalho Infantil e Noturno para Menores: A contratada deve cumprir as normas de proteção ao trabalho de menores, proibindo a utilização de mão-de-obra de menores de 16 anos, exceto na condição de aprendiz a partir de 14 anos. Para menores de 18 anos, é proibido o trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
 - ✓ Atendimento à LGPD e Outras Normas: Respeitar todas as regulamentações relacionadas ao trabalho e à proteção de dados, evitando qualquer risco de passivos trabalhistas e assegurando o cumprimento das normas vigentes.
10. Comunicação com a Contratante
- ✓ Relatório de Técnicos Autorizados: Fornecer à contratante a lista dos técnicos autorizados para entrar na unidade de saúde e prestar os serviços, facilitando o controle e segurança das operações.
 - ✓ Revisão de Procedimentos conforme Solicitação da Contratante: Estar disponível para revisar e ajustar os procedimentos operacionais quando solicitado pela contratante, visando a constante melhoria dos serviços.

Conclusão

As obrigações da contratada garantem que os serviços sejam realizados de forma eficiente, responsável e em conformidade com todas as normas técnicas e legais, protegendo tanto os interesses da contratante quanto a qualidade do atendimento

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



oferecido aos pacientes. Com essas obrigações, a contratada assume um compromisso de excelência e responsabilidade, assegurando a operação contínua e segura do sistema de monitoramento e gestão da jornada do paciente.

ANEXO IV – MODELO DA PROPOSTA COMERCIAL

PLANILHA PARA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

1. TABELA DE PREÇO UNITÁRIO POR ITEM

ITEM	ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO	MODALIDADE	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE	PREÇO UNITÁRIO R\$
1	Serviço de acolhimento, direcionamento, gestão e avaliação da jornada dos pacientes	-	-	-	-
1.1	<i>Sistema para organização das filas e processos de atendimento</i>	Serviço	Unidade de saúde	28	
1.2	<i>Sistema para apuração da qualidade dos serviços prestados – Pesquisa de satisfação</i>	Serviço	Unidade de saúde	28	
1.3	<i>Sistema para gestão de conteúdo de mídias digitais e programação áudio visual institucional</i>	Serviço	Unidade de saúde	28	
1.4	<i>Framework para classificação de risco baseado no protocolo de Manchester</i>	Serviço	Unidade de saúde	5	
1.5	<i>Suporte técnico remoto e presencial, 24 horas por dia e manutenção corretiva, preventiva e evolutiva legal</i>	Serviço	Unidade de saúde	28	
2	Equipamento totem de autoatendimento, incluindo a logística e reposição de insumos e suporte e manutenção	Serviço	Unidade	31	
3	Painel de vídeo para apresentação e vocalização das chamadas de senhas e/ou apresentação da programação áudio visual (lista de reprodução da saúde), incluindo suporte e manutenção	Serviço	Unidade	100	
4	Minicomputadores para gerenciamento das chamadas de senhas, incluindo suporte e manutenção	Serviço	Unidade	100	
5	Serviço de Inteligência em Saúde – Relatórios, indicadores, gráficos, dashboards	Serviço	Unidade de saúde	24	

11 MEDIÇÃO E PAGAMENTO PELOS SERVIÇOS

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



- 11.1 O pagamento será mensal contra apresentação de relatórios, anexados à Nota Fiscal de Prestação de Serviços.
- 11.2 A medição dos serviços será realizada no último dia de cada mês, de acordo com os procedimentos descritos abaixo.
- 11.3 A empresa enviará para a Fundação, juntamente com a Nota Fiscal de Prestação de Serviços, um RES - Relatório de Execução de Serviços, informando:
- 11.4 O nome e a quantidade de unidades instaladas e em operação.
- 11.5 A quantidade de totens de autoatendimento instalados e em operação por unidade de saúde.
- 11.51 A quantidade de painéis de chamada de senhas instalados e em operação por unidade de saúde.
- 11.52 A quantidade de minicomputadores para gerenciamento das chamadas de senhas instalados e em operação por unidade de saúde.
- 11.6 Será considerado como preço mensal faturável, o cálculo do somatório dos preços individuais de cada item entregue, vezes a quantidade efetivamente atestada pela Fundação.

12 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 12.1 Expansão e Escalabilidade: A empresa contratada deve garantir a possibilidade de expansão do sistema, permitindo a adição de novos ramais e equipamentos sem necessidade de reconfiguração total.
- 12.2 A transição para o novo contrato deve ser concluída sem impactos negativos nas operações.
- 12.3 A contratada deve fornecer documentação detalhada da implantação e configuração dos serviços.
- 12.4 A contratada deve garantir todo equipamento e infraestrutura para entregar a solução.
- 12.5 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, contados a partir da data da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses a critério da CONTRATANTE.
- 12.6 O início do serviço deverá ser executado a partir da data da assinatura do contrato entre as partes, tendo prazo máximo de 30 dias para implantação e configuração dos novos serviços podendo ser negociado em prazos excepcionais.
- 12.7 O contrato de locação deverá prever a possibilidade de aditamento para aumento da quantidade dos equipamentos e software, para atendimento das reais necessidades da CONTRATANTE.

13. Atestado de Contrato

13.1 A gestão do presente contrato ficará sob a responsabilidade de Tiago Henrique Pezzo, Gerente de Informação, Saúde e Tecnologia RE:3504, e Edilson Martins Gama Júnior, Analista de Sistemas RE:5450. Estes gestores atuarão na supervisão e acompanhamento das atividades relacionadas ao cumprimento das obrigações contratuais, garantindo que os serviços prestados estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



ANEXO III

VALORES CONTRATADOS POR UNIDADE

UNIDADE		VALOR MENSAL POR UNIDADE	VALOR ANUAL POR UNIDADE
1	HOSPITAL DIA SÃO MATEUS	R\$ 8.220,26	R\$ 98.643,12
2	Centro Especializado Odontológico (CEO)	R\$ 5.133,26	R\$ 61.599,12
3	AMA/UBS JD. SANTO ANDRÉ	R\$ 6.886,06	R\$ 82.632,72
4	UBS PARQUE DAS FLORES	R\$ 6.447,86	R\$ 77.374,32
5	AMA/UBS JD. SÃO FRANCISCO II	R\$ 8.220,26	R\$ 98.643,12
6	UBS JD CARRÃOZINHO	R\$ 2.589,66	R\$ 31.075,92
7	UBS JARDIM DA CONQUISTA III	R\$ 4.362,06	R\$ 52.344,72
8	UBS JARDIM DA CONQUISTA II	R\$ 3.466,06	R\$ 41.592,72
9	UBS PARQUE BOA ESPERANÇA	R\$ 3.027,86	R\$ 36.334,32
10	UBS JARDIM ROSELI	R\$ 3.466,06	R\$ 41.592,72
11	UBS RECANTO VERDE SOL	R\$ 3.027,86	R\$ 36.334,32
12	UBS JARDIM DAS LARANJEIRAS	R\$ 3.027,86	R\$ 36.334,32
13	AMA JARDIM DAS LARANJEIRAS	R\$ 2.151,46	R\$ 25.817,52
14	UBS CDHU PALANQUE	R\$ 2.589,66	R\$ 31.075,92
15	UBS JARDIM RIO CLARO	R\$ 3.027,86	R\$ 36.334,32
16	UBS PARQUE SÃO RAFAEL	R\$ 3.027,86	R\$ 36.334,32
17	UBS JARDIM COLORADO	R\$ 3.027,86	R\$ 36.334,32
18	UBS CIDADE SATÉLITE - SANTA BARBARA	R\$ 2.589,66	R\$ 31.075,92
19	UBS JARDIM DA CONQUISTA I	R\$ 3.466,06	R\$ 41.592,72
20	AMA/UBS INT. DA TIETÊ I	R\$ 4.362,06	R\$ 52.344,72
21	UBS JARDIM NOVE DE JULHO	R\$ 2.151,46	R\$ 25.817,52
22	UBS SÃO MATHEUS I	R\$ 3.027,86	R\$ 36.334,32
23	CER III/APD SÃO MATEUS	R\$ 2.151,46	R\$ 25.817,52
24	UBS JARDIM IV CENTENÁRIO	R\$ 3.027,86	R\$ 36.334,32
25	UBS TIETE II	R\$ 2.521,50	R\$ 30.258,00
26	UBS JARDIM PARAGUAÇU	R\$ 2.083,30	R\$ 24.999,60
27	CAPS INFANTO JUVENIL II SAO MATEUS	R\$ 1.645,10	R\$ 19.741,20
28	UNIDADE (A DEFINIR)	R\$ 310,90	R\$ 3.730,80
TOTAL		R\$ 99.037,04	R\$ 1.188.444,48

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018



ANEXO IV

VALORES CONTRATADOS

Item	Descrição	Qtd.	Valor unit.	Valor Total Mensal	Valor Total Anual
1	Sistema para organização das filas e processos de atendimento	28	R\$ 88,00	R\$ 2.464,00	R\$ 29.568,00
2	Sistema para apuração da qualidade dos serviços prestados – Pesquisa de satisfação	28	R\$ 30,90	R\$ 865,20	R\$ 10.382,40
3	Sistema para gestão de conteúdo de mídias digitais e programação áudio visual institucional	28	R\$ 39,90	R\$ 1.117,20	R\$ 13.406,40
4	Framework para classificação de risco baseado no protocolo de Manchester	5	R\$ 3.420,00	R\$ 17.100,00	R\$ 205.200,00
5	Suporte técnico remoto e presencial, 24 horas por dia e manutenção corretiva, preventiva e evolutiva legal	28	R\$ 152,10	R\$ 4.258,80	R\$ 51.105,60
6	Equipamento totem de autoatendimento, incluindo a logística e reposição de insumos e suporte e manutenção	31	R\$ 896,00	R\$ 27.776,00	R\$ 333.312,00
7	Painel de vídeo para apresentação e vocalização das chamadas de senhas e/ou apresentação da programação áudio visual (lista de reprodução da saúde), incluindo suporte e manutenção	100	R\$ 342,20	R\$ 34.220,00	R\$ 410.640,00
8	Minicomputadores para gerenciamento das chamadas de senhas, incluindo suporte e manutenção	100	R\$ 96,00	R\$ 9.600,00	R\$ 115.200,00
9	Serviço de Inteligência em Saúde – Relatórios, indicadores, gráficos, dashboards	24	R\$ 68,16	R\$ 1.635,84	R\$ 19.630,08
				Valor Total Mensal	R\$ 99.037,04
				Valor Total Anual	R\$ 1.188.444,48

Rede Assistencial da Supervisão Técnica São Mateus – Fundação ABC
 Av. Cláudio Augusto Fernandes, 518 – São Mateus - São Paulo/SP – CEP 03962-120
 Telefones: (11) 4997-2498/4997-5131 ou 4462-1018

