

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 07/2025/E-CIGA

I – DIAGNÓSTICO SITUAÇÃO ATUAL

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (art. 18, § 1º, I, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

O Consórcio Interfederativo de Saúde do Nordeste de Santa Catarina - CISNORDESTE/SC desempenha um papel vital no auxílio da coordenação e gestão dos serviços de saúde para os 17 municípios que o compõem, configurando-se como uma iniciativa coletiva para a otimização e regionalização dos serviços de saúde, demonstrando sua vantajosidade e alicerçando-se no interesse público.

Reconhece-se que para que os serviços de saúde sejam sustentáveis e otimizados os Sistemas Nacionais de Saúde devem ser baseados numa Atenção Primária à Saúde (APS) forte e resolutiva, visto que a APS é estruturante para a organização e sustentabilidade do sistema de saúde ao alcançar resultados com equidade¹.

Dentro do Sistema Único de Saúde (SUS), define-se a Atenção Primária à Saúde, segundo o Ministério da Saúde²:

“A Atenção Primária à Saúde é o primeiro nível de atenção em saúde e se caracteriza por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte positivamente na situação de saúde das coletividades.

Trata-se da principal porta de entrada do SUS e do centro de comunicação com toda a Rede de Atenção dos SUS, devendo se orientar pelos princípios da universalidade, da acessibilidade, da continuidade do cuidado, da integralidade da atenção, da responsabilização, da humanização e da equidade. Isso significa dizer que a APS funciona como um filtro capaz de organizar o fluxo dos serviços nas redes de saúde, dos mais simples aos mais complexos.”

Além disso, conforme a Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017³, que aprova a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), a Atenção Primária à Saúde é reconhecida como a ordenadora do cuidado e coordenadora da rede de atenção à saúde. A APS deve ser a referência central para a organização dos fluxos assistenciais no SUS, garantindo a integralidade da atenção e a continuidade do cuidado nos diferentes níveis de complexidade. Com base nos Princípios e Diretrizes da PNAB relacionados a equidade e qualificação:

I. Equidade:

¹ MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Carteira De Serviços Da Atenção Primária à Saúde (CaSAPS)**. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/carteira_servicos_atencao_primaria_saude_profissionais_saude_gestores_completa.pdf>. Acesso em 31/03/2025.

² MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Atenção Primária**. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saps>>. Acesso em 31/03/2025.

³ BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 22 set. 2017**. Disponível em <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html>. Acesso em: 31/03/2025.

- a) A APS deve reconhecer e enfrentar desigualdades sociais, econômicas, culturais, étnico-raciais, de gênero e de território.
- b) Busca reduzir iniquidades no acesso e na qualidade da atenção à saúde.

II. Qualificação da atenção:

- a) Foco na resolutividade, coordenação do cuidado, vinculação, e responsabilização pelas pessoas e comunidades atendidas.
- b) Incentivo à formação e educação permanente das equipes.
- c) Valorização de modelos de atenção centrados nas necessidades dos usuários.

III. Territorialização e adscrição da clientela:

- a) Para garantir cuidado contínuo, integrado e de qualidade.
- b) Permite planejar ações com base na realidade de cada território.

IV. Acolhimento com classificação de risco:

- a) Organização da porta de entrada para garantir acesso justo e oportuno, com prioridade para casos mais graves e urgentes.

Haja visto sua relevância e abrangência a Atenção Primária à Saúde tem se expandido de maneira significativa nos últimos anos, mediante a este crescimento e concomitante com a evolução do uso de tecnologias na assistência em saúde popularizadas mediante ao advento da pandemia do Covid 19, buscando atender as necessidades do sistema de saúde e de seus usuários, promovendo a acessibilidade, integralidade, universalidade, eficiência e continuidade do cuidado na APS, a inovação no âmbito da saúde se destaca como uma ferramenta essencial para transformar e aprimorar os serviços prestados à população. Ademais, a implantação de atendimento remoto para as demandas espontâneas contribuirá com o controle de filas e tempo de espera em Unidades Básicas de Saúde e Pronto Atendimento.

As iniciativas inovadoras não apenas otimizam a gestão e a coordenação dos serviços, como também promovem a regionalização efetiva, garantindo que as melhores práticas e tecnologias estejam acessíveis aos municípios e aos usuários SUS.

Desse modo, com o avanço e popularização da tecnologia nos últimos anos, a telemedicina se tornou uma realidade para as instituições de saúde de todo o país.

As principais diretrizes que permeiam a telessaúde, segundo o Ministério da Saúde⁴, são:

- I. Transpor barreiras socioeconômicas, culturais e geográficas para que os serviços e as informações em saúde cheguem a toda população;
- II. Maior satisfação do usuário, maior qualidade do cuidado e menor custo para o SUS;

⁴ MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Telessaúde: mais de R\$ 83 milhões já foram repassados desde 2019 para a estratégia de saúde digital.** Disponível em <<https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2022/dezembro/telessaude-mais-de-r-83-milhoes-ja-foram-repassados-desde-2019-para-a-estrategia-de-saude-digital>>. Acesso em 31/03/2025.

- III. Atender aos princípios básicos de qualidade dos cuidados de saúde: segura, oportuna, efetiva, eficiente, equitativa e centrada no paciente;
- IV. Reduzir filas de espera;
- V. Reduzir tempo para atendimentos ou diagnósticos especializados;
- VI. Evitar deslocamentos desnecessários de pacientes e profissionais de saúde.

Desta forma, a utilização da telessaúde vem sendo fomentada cada vez mais no âmbito da saúde pública. O Ministério da Saúde publicou, em 3 de junho de 2022, a Portaria GM/MS nº 1.348/2022⁵, que dispõe sobre as ações e serviços de telessaúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), com o objetivo de regulamentar e operacionalizar o emprego das tecnologias de informação e comunicação na assistência remota, educação, pesquisa, prevenção de doenças e lesões, gestão e promoção de saúde.

Do mesmo modo, o Conselho Federal de Medicina (CFM) publicou, em 5 de maio de 2022, a Resolução nº 2.314/2022⁶, que define e regulamenta a telemedicina no Brasil, como forma de serviços médicos mediados por tecnologias de comunicação.

Posteriormente, por intermédio da Portaria SAES/MS nº 2.326, de 6 de dezembro de 2024⁷, inseriu-se a telessaúde e formas de organização na tabela de procedimentos e medicamentos do SUS, permitindo dados mais precisos sobre as ações de telessaúde para usuários. O objetivo é organizar e qualificar o monitoramento das ações de telessaúde, proporcionando informações mais precisas que orientarão decisões estratégicas no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

Tais regulamentações demonstram um compromisso da Administração e das entidades reguladoras em integrar a telessaúde como um componente importante do Sistema Único de Saúde.

Este avanço e fomento da tecnologia da telessaúde possui, desse modo, papel importante na ampliação do alcance dos serviços essenciais oferecidos à população. Com a incorporação de tecnologias digitais e plataformas de comunicação remota, a telemedicina facilita o acesso a cuidados médicos, especialmente em áreas remotas ou com escassez de profissionais da saúde. Essa ferramenta não só melhora a acessibilidade aos atendimentos, mas também se alinha com o princípio da universalidade do Sistema Único de Saúde (SUS), permitindo que um maior número de pessoas receba assistência médica sem barreiras geográficas, vindo ao encontro da iniciativa coletiva para a otimização e regionalização dos serviços de saúde, um dos pilares do consórcio.

⁵ BRASIL. Ministério da Saúde. PORTARIA GM/MS Nº 1.348, DE 2 DE JUNHO DE 2022. **Dispõe sobre as ações e serviços de Telessaúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS)**. Disponível em <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-gm/ms-n-1.348-de-2-de-junho-de-2022-405224759>>. Acesso em 31/03/2025.

⁶ RESOLUÇÃO CFM nº 2.314/2022. **Define e regulamenta a telemedicina, como forma de serviços médicos mediados por tecnologias de comunicação**. Disponível em <<https://sistemas.cfm.org.br/normas/visualizar/resolucoes/BR/2022/2314>>. Acesso em 31/03/2025.

⁷ PORTARIA SAES/MS Nº 2.326, DE 6 DE DEZEMBRO DE 2024. **Inclui Subgrupo de Telessaúde e Formas de Organização no Grupo 08-Ações Complementares e inclui novos procedimentos de Telessaúde na Tabela de Procedimentos, Medicamentos, Órteses, Próteses e Materiais Especiais do SUS**. Disponível em <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-saes/ms-n-2.326-de-6-de-dezembro-de-2024-601712939>>. Acesso em 31/03/2025.

Em relação ao papel do Consórcio Interfederativo de Saúde do Nordeste de Santa Catarina (CISNORDESTE/SC) diante das necessidades dos sistemas de saúde, vale destacar que o CISNORDESTE/SC, constituído por 17 entes federados, é uma associação pública de natureza autárquica interfederativa que integra a administração indireta dos entes consorciados, atuando como instrumento de cooperação para a promoção de ações de interesse comum na área da saúde pública, contribuindo para a implementação de políticas públicas eficientes e integradas.

O contrato deste consórcio disciplina como objetivo primordial estabelecer relações de cooperação federativa, por meio de ações de interesse comum, para promover adequada gestão dos entes consorciados na implementação de políticas de saúde pública, destacando-se como finalidade, o desenvolvimento de programas, projetos, atividades e operações especiais nas áreas de atuação governamental de Saúde.

Além disso, estabelece outros objetivos mais específicos, tais como, desenvolver e executar serviços e atividades de interesse dos entes consorciados, assegurar a prestação de serviços de saúde suplementares e complementares, fomentar a criação e manutenção de serviços de saúde nos entes consorciados e promover a capacitação e a estruturação dos serviços básicos de saúde, tudo em conformidade com as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Por certo que todas essas diretrizes buscam garantir o acesso universal e igualitário à saúde, promovendo o bem-estar da população.

Dessa forma, considerando o papel do CISNORDESTE/SC, o fomento da implementação da telessaúde no país e a busca por estratégias eficazes para melhorar a eficiência da Rede de Atenção à Saúde no âmbito do SUS e garantir equilíbrio entre a oferta e a qualidade de serviços e a capacidade de atendimento nos municípios, demonstra-se a necessidade de implementação de ferramentas tecnológicas para serviços em saúde, capazes de atender às demandas dos entes consorciados e da população ao aliviar a sobrecarga dos sistemas de saúde, estes por meio de atendimentos remotos com profissionais de saúde para os usuários dos SUS, via plataformas/dispositivos digitais.

A utilização de tecnologias para atendimento no âmbito do acolhimento, escuta qualificada (triagem), classificação de risco e ainda atendimento com desfecho clínico por profissional de nível superior (consultas médicas e de enfermagem conforme protocolos municipais), com utilização de plataformas/dispositivos digitais com interoperabilidade, e interações pontuais sobre questões de saúde populacional, é essencial para modernizar e aprimorar o acesso à saúde. Com a evolução dos ambientes digitais e de normas regulatórias, o fortalecimento de propostas como a telemedicina e o atendimento remoto visam ampliar o acesso à saúde, promover a regionalização e garantir um fluxo eficiente de serviços, assegurando qualidade no atendimento aos usuários do SUS.

Desse modo, encontra-se devidamente evidenciada a necessidade e interesse público na contratação de um serviço de atendimento remoto, a fim de aprimorar a Rede de Atenção à Saúde dos entes consorciados e ampliando o acesso e melhorando o tempo de atendimento, gerando universalização, equidade e integralidade do atendimento à saúde da população.

2. DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL (art. 18, § 1º, II, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

2.1. A presente contratação não está prevista no Plano de Contratações Anual do CISNORDESTE/SC de 2025 <<https://www.cisnordeste.sc.gov.br/plano-de-contratacoes-anual-pca/>>, visto que trata-se de uma demanda não prevista inicialmente ao planejamento anual de 2025.

3. REQUISITOS DA POTENCIAL CONTRATAÇÃO (art. 18, § 1º, III, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

3.1. A contratação tem como objetivo suprir as demandas específicas dos municípios consorciados ao CISNORDESTE/SC, evidenciadas pelo setor demandante no Documento de Formalização de Demanda (id. dab40f48-d041-4400-9b11-0ba0f298ec8c) no que tange a contratação de serviço de telessaúde, através de atendimento remoto de pronto atendimento digital, com cadastro dos usuários, informação geral, acolhimento, escuta qualificada (triagem), classificação de risco e teleconsulta de enfermagem e médica.

3.2. DOS REQUISITOS TÉCNICOS

3.2.1. A solução deve garantir o teleatendimento remoto de pronto atendimento digital, em tempo real, 24h/dia, 7 dias por semana, para atendimento das demandas dos municípios consorciados ao CISNORDESTE/SC, que deverá incluir:

- a) Cadastro e Informação geral;
- b) Acolhimento, escuta qualificada (triagem) e classificação de risco;
- c) Teleconsulta de Enfermagem; e
- d) Teleconsulta com Médico Generalista (clínico geral), Médico de Família e Comunidade e/ou Médico Pediatra.

3.2.1.1. Os atendimentos poderão ser solicitados:

I. **Diretamente pelo usuário do SUS:** Através de aplicativo para smartphone/tablet e site, de forma autônoma, conforme especificações detalhadas no Termo de Referência.

II. **Via unidades de saúde:** Por meio das Unidades Básicas de Saúde (UBS) ou Unidades de Pronto Atendimento (UPA), em espaços previamente disponibilizados pela **CONTRATANTE**, via site, conforme especificações detalhadas no Termo de Referência.

3.2.2. A contratada deverá apresentar previamente ao início da prestação de serviço, para validação da contratante, todos os algoritmos e protocolos necessários para cadastro, estadiamento de gravidade, e avaliação clínica e conduta dos atendimentos de teleconsulta de enfermagem e médica.

3.2.2.1. A contratante poderá solicitar a customização dos algoritmos e protocolos quando estes não forem adequados à realidade praticada pela rede de serviço da contratante.

3.2.3. A contratada deverá adequar seus atendimentos à Rede de Atenção à Saúde do município.

DA FORMA DE ACESSO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.2.4. **Atendimento inicial (Informação geral, cadastro e encaminhamento de link para videochamada):**

- a) Chat de texto por meio de aplicativo da contratada; ou
- b) Chat de texto por meio de aplicativo da contratante, quando for o caso, via integração; ou
- c) Chat de texto por meio do site da contratada.

3.2.5. **Acolhimento, escuta qualificada (triagem) e classificação de risco:**

- a) Videochamada via aplicativo da contratada; ou
- b) Videochamada via site da contratada.

3.2.6. Atendimento em consulta (enfermagem e médica):

- a) Videochamada via aplicativo da contratada; ou
- b) Videochamada via site da contratada.

3.2.7. Os envios e recebimentos de documentos (prescrições, encaminhamentos, solicitações de exames) deverão ser realizados via site, aplicativo e *Whatsapp*.

3.2.7.1. Todas as prescrições e documentações deverão estar salvas e disponibilizadas para acesso a qualquer momento no perfil de usuário do paciente.

3.2.8. A contratada deverá encaminhar link de atendimento via aplicativo próprio e/ou *Whatsapp* conforme acordado com usuário no momento do atendimento.

3.2.9. Para cada solicitação de serviço, o atendimento deverá ser iniciado em até **30 (trinta) segundos**, salvo a teleconsulta de enfermagem e médica, que atenderá às seguintes disposições:

a) Quando as chamadas para teleatendimento forem realizadas a partir de equipamentos de Unidades de Saúde (Unidades Básicas de Saúde (UBS) ou Unidades de Pronto Atendimento (UPA) da contratante, o tempo para início do teleatendimento médico deverá ser de até **5 (cinco) minutos**, contado a partir da solicitação.

b) Quando as chamadas para teleatendimento forem realizadas a partir de qualquer outra localidade ou meio, o tempo para início do teleatendimento médico deverá ser de até **15 (quinze) minutos**, contado a partir da solicitação.

3.2.10. O sistema da contratada deverá informar para o usuário o número de pacientes aguardando atendimento médico e o tempo médio de espera para atendimento.

DA ESTRUTURA TECNOLÓGICA

3.2.11. A contratada deverá fornecer tecnologia de aplicativo móvel e site, para que o serviço possa ser acessado por meio de computador, celular, tablet e aplicativo da **CONTRATANTE**, quando for o caso.

3.2.11.1. A contratada deverá disponibilizar aplicativo móvel para atendimento ao usuário via chat e videochamada.

3.2.11.2. A contratada deverá desenvolver e hospedar sítio eletrônico internet (site de internet) para atendimento ao usuário via chat e videochamada.

3.2.11.3. A contratada deverá disponibilizar, para a contratante, plataforma online de acesso web para este modelo de serviço, para acompanhamento dos serviços prestados, algoritmos pré-clínicos e clínicos, geração de relatórios, monitoramento em tempo real dos serviços e direcionamento dos atendimentos, e acesso a gravação de áudio de todos os atendimentos realizados, com disponibilidade por, no mínimo, **5 (cinco) anos** a partir de seu registro, bem como as demais informações pormenorizadas posteriormente no Termo de Referência.

3.2.11.4. As informações deverão ser apresentadas também através de painéis digitais (*dashboards*).

3.2.12. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar software tipo 'Service Desk' para comunicação, realização de chamados, e controle das operações de suporte previstas.

DA CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO

3.2.13. A contratada deverá oferecer capacitação e treinamento completos às equipes dos entes consorciados contratantes, com o objetivo de garantir a utilização eficiente e adequada da plataforma de telessaúde, conforme pormenorizado no Termo de Referência.

DAS REQUISITOS GERAIS DA POTENCIAL CONTRATAÇÃO

3.2.14. A potencial contratação deverá atender as especificações e aos requisitos técnicos posteriormente pormenorizados no Termo de Referência, necessários para o atendimento da demanda.

3.3. DA HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

3.3.1. A análise dos índices financeiros serve como uma ferramenta de proteção à Administração, na fase de habilitação do procedimento licitatório, e tem a função bem clara e necessária de distinguir aqueles que têm condições de executar o pretendido contrato, daqueles que não possuem tal condição.

3.3.2. Visa a fase de habilitação, por conseguinte, evitar que a Administração se lance em aventuras incompatíveis com a característica de gestão do interesse público, como doutrina Adilson Abreu Dareli⁸:

"A Administração Pública não pode meter-se em contratações aventurosas; não é dado ao agente público arriscar a contratação em condições excepcionalmente vantajosas, pois ele tem o dever de zelar pela segurança e pela regularidade das ações administrativas."

3.3.3. Nessa mesma linha vêm os ensinamentos do respeitado Hely Lopes Meirelles⁹:

"Embora haja interesse da Administração no comparecimento do maior número de licitantes, o exame das propostas, restringe-se àquelas que realmente possam ser aceitas, em razão da pessoa do proponente. Isto porque a Administração só pode contratar com quem tenha qualificação para licitar, ou seja, o interessado que, além da regularidade com o Fisco, demonstre possuir capacidade jurídica para o ajuste; condições técnicas para executar o objeto da licitação; idoneidade financeira para assumir e cumprir os encargos e responsabilidades do contrato."

3.3.4. Diante do exposto é importante frisar também a grande monta relativa ao objeto licitado, considerando tratar-se de contratação compartilhada que potencialmente abrangerá os 17 municípios consorciados ao CISNORDESTE/SC, o que implica em uma grande demanda, tanto em termos de quantidade de atendimentos quanto de cobertura geográfica.

3.3.5. Isso requer que a empresa contratada tenha uma estrutura financeira sólida, capaz de garantir a prestação dos serviços, com capacidade de suportar imprevistos e variações na execução do contrato. O balanço patrimonial é um indicador importante para avaliar a saúde financeira da empresa e assegurar que ela tenha condições de atender a essa demanda ampla e contínua.

3.3.6. Desse modo, exige-se que a administração se cerque de dispositivos que garantam a celeridade, eficiência, e seguridade dos processos licitatórios, o que torna minimamente plausível a exigência dos índices financeiros oriundos do balanço patrimonial apresentado pelas interessadas em participar do

⁸ DALARI, Adilson Abreu. **Aspectos Jurídicos da Licitação**. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 131.

⁹ MEIRELLES, Hely Lopes. **Licitação e contrato administrativo**. 15. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010. p. 185.

3.3.7. Portanto, ante o exposto, será exigido demonstrações contábeis, conforme previsto no art. 69, inciso I e § 1º, da Lei Federal n. 14.133/2021, do balanço dos **2 (dois) últimos** exercícios financeiros, ressalvada a hipótese do § 6º do dispositivo citado, devendo a empresa apresentar os cálculos e declaração assinada por profissional habilitado da área contábil de: “Índice de Liquidez Geral”, “Índice de Solvência Geral” e “Índice de Liquidez Corrente”.

3.3.7.1. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de **2 (dois) anos**.

3.3.8. Ademais, conforme estabelece o § 1º do art. 69 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, a critério da Administração, poderá ser exigida declaração, assinada por profissional habilitado da área contábil, que ateste o atendimento pelo licitante dos índices econômicos previstos no edital, o que será requerido na contratação em tela.

3.3.9. A exigência dessa avaliação prévia e da correspondente declaração contábil promove a celeridade e a eficiência do certame, ao isentar o pregoeiro da necessidade de diligenciar para obter a aprovação técnica de um agente especializado na área contábil. Dessa forma, assegura-se a lisura e a eficácia do processo licitatório, demonstrando ser uma medida cabível e vantajosa no caso concreto.

3.4. DA EXIGÊNCIA DE ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL

3.4.1. A exigência de atestado de capacidade técnica em licitações, especialmente para serviços com impacto direto na saúde e segurança da população, como o caso em questão, tem como principal objetivo assegurar a contratação de empresas que realmente possuam expertise e capacidade para executar o objeto contratado de forma satisfatória.

3.4.2. No caso específico de contratação de serviço de telessaúde, através de atendimento remoto de pronto atendimento digital, com cadastro dos usuários, informação geral, acolhimento, escuta qualificada (triagem), classificação de risco e teleconsulta de enfermagem e médica, o atestado de capacidade técnica serve como comprovação da experiência prévia da empresa em serviços similares, demonstrando sua aptidão para lidar com as particularidades e complexidades inerentes aos serviços:

3.4.3. Desse modo, a exigência do Atestado de Capacidade Técnica se justifica pelos seguintes motivos:

I. Minimiza riscos: Ao contratar empresas com experiência comprovada, a Administração reduz os riscos de falhas na execução dos serviços, garantindo a qualidade do atendimento à população e a segurança dos pacientes e profissionais envolvidos.

II. Demonstrar capacidade de atendimento: Considerando que a empresa contratada potencialmente atenderá à demanda de múltiplos entes consorciados, a empresa contratada deverá ter capacidade operacional para atender, o que exige uma estrutura robusta e experiência em lidar com grandes volumes de serviços.

III. Garante a qualidade: A experiência prévia em serviços similares é um indicativo da capacidade da empresa em atender às necessidades da Administração Pública com qualidade, cumprindo as normas técnicas e os requisitos de segurança.

3.4.4. Desse modo, deverão as proponentes apresentarem, no mínimo, **1 (um) Atestado de Capacidade Técnico-Operacional**, que comprove a execução de serviço compatível com **25% do quantitativo de vidas cobertas**, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

3.4.4.1. Para atendimento das exigências estabelecidas no art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei 14.133/2021, considerar-se-á parcela de maior relevância para os itens em que a proposta será apresentada, devendo o atestado deverá conter descritivo do serviço com objeto de características técnicas similares ou superiores à:

- a) “SERVIÇO DE TELESSAÚDE”;
- b) “SERVIÇO DE TELEMEDICINA”;
- c) “SERVIÇO DE TELE ATENDIMENTOS EM SAÚDE”.

3.4.5. Justifica-se a exigência de de 25% do quantitativo de vidas cobertas, pelos seguintes motivos:

I. Conformidade com a Lei nº 14.133/21: A exigência de 25% está em consonância com a Lei nº 14.133/21, que estabelece, no seu art. 67, § 2º, que será admitida a exigência de atestados com quantidades mínimas de até 50% (cinquenta por cento).

II. Experiência Suficiente: O percentual de 25% representa uma fração significativa do objeto, mas não excessivamente alta, que garante que a empresa tenha experiência prática relevante e possua a infraestrutura e os recursos necessários para atender à demanda, sem colocar em risco a competitividade e a concorrência.

3.4.6. Ante o exposto, a exigência de atestado de capacidade técnico-operacional objetiva garantir a contratação de empresas qualificadas e com capacidade de atendimento das demandas, contribuindo para a excelência na prestação dos serviços públicos de saúde e para o atendimento eficiente das necessidades da população.

3.5. DA SUSTENTABILIDADE

3.5.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos no presente Estudo Técnico Preliminar e posteriormente no Termo de Referência, devem ser adotados os critérios e práticas sustentáveis aplicáveis ao caso concreto, conforme o objeto e sua composição, bem como a legislação e as normas específicas aplicáveis, incluindo, quando for o caso:

- a) Adoção de práticas que reduzam o consumo de energia e outros recursos naturais;
- b) Implementação de logística reversa para desfazimento e reciclagem de equipamentos e resíduos tecnológicos, quando aplicável.
- c) Comunicação e encaminhamentos de demandas, bem como todos os eventuais relatórios e artefatos produzidos, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel.

3.5.2. A **CONTRATADA** será responsabilizada por qualquer prejuízo que venha causar a este órgão em virtude de ter suas atividades suspensas, paralisadas ou proibidas por falta de cumprimento de normas ambientais ligadas aos serviços objeto do credenciamento.

3.5.3. Durante a execução do objeto, a **CONTRATADA** deverá, quando aplicável, fomentar políticas de sustentabilidade, que tem por finalidade fomentar o equilíbrio entre os critérios ambiental, social, econômico e de governança, visando o atendimento ao princípio do desenvolvimento nacional sustentável.

3.6. DA SUBCONTRATAÇÃO

3.6.1. É vedada a subcontratação total do objeto contratado, especialmente no que se refere à execução da atividade-fim, admitida a subcontratação de parcelas acessórias e menos relevantes, a exemplo de serviços

de apoio tecnológico e de infraestrutura, tais como computação em nuvem e hospedagem e processamento de dados (*data center*).

3.6.2. A **CONTRATADA** permanecerá integralmente responsável, perante a **CONTRATANTE** e terceiros, pela execução de todo o objeto contratual, inclusive quanto aos atos e omissões de seus subcontratados, não se eximindo de qualquer obrigação legal, técnica ou contratual.

3.7. DA GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

3.7.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, considerando:

- I. A onerosidade em torno da própria exigência de garantia que, como regra, representa um valor que seria agregado às propostas dos licitantes, o que equivale dizer que os custos dessa exigência seriam repassados à própria Administração.
- II. A exigência da garantia pode representar diminuição do universo de interessados e ao caráter competitivo do certame.

3.7.2. Desse modo, não vislumbra-se vantajosa à Administração a exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

3.8. DA VISTORIA DO LOCAL DOS SERVIÇOS

3.8.1. A vistoria do local de execução dos serviços não se aplica à presente contratação.

4. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA CONTRATAÇÃO (art. 18, § 1º, IV, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

4.1. Para fins de estimativa do quantitativo de atendimentos remotos em saúde — abrangendo pronto atendimento digital, cadastro de usuários, fornecimento de informações gerais, acolhimento, escuta qualificada (triagem), classificação de risco e teleconsultas de enfermagem e médicas, conforme protocolos municipais —, considera-se a população estimada dos entes consorciados que manifestaram interesse em integrar a ata de registro de preços após a divulgação de Aviso de Intenção de Registro de Preços (Id. 76290a77-7611-4d8b-9e9c-2cebd75be18f). Essa estimativa baseia-se nos dados populacionais publicados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), conforme tabela a seguir:

MUNICÍPIO	Nº DE HABITANTES
Araquari	50.178
Barra Velha	50.730
Corupá	15.781
Garuva	19.554
Guaramirim	49.941
Itapoá	34.546
Jaraguá do Sul	195.753
Massaranduba	17.897

São Bento do Sul	86.851
São Francisco do Sul	55.784
Schroeder	21.273
TOTAL	598.288
FONTE:	
Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE Estimativas da População - Consulta: https://ftp.ibge.gov.br/Estimativas_de_Populacao/Estimativas_2024/estimativa_dou_2024.pdf	

4.2. Utiliza-se, como parâmetro para a estimativa, o percentual de **100% da população total** dos municípios consorciados que formalizaram intenção de registro de preços.

4.2.1. Ainda que não se preveja a adesão integral da população aos serviços ofertados, adota-se esse percentual com base na disponibilidade dos serviços a toda a população dos municípios participantes, sem restrições quanto ao número de atendimentos, o que ocorreria com a definição de um percentual inferior.

4.2.2. Ademais, considerando que apenas parte dos municípios consorciados manifestou interesse na ata, o que naturalmente reduz a população abrangida, entende-se que a adoção de 100% da população como base estimativa, aliada à ausência de limitação de atendimentos, contribuirá para a obtenção de economia de escala.

4.3. Dessa forma, estima-se o quantitativo de **598.288 (quinhentos e noventa e oito mil, duzentos e oitenta e oito) vidas cobertas**.

4.4. Insta salientar que as quantidades de atendimentos efetivamente utilizados serão variáveis considerando a gestão e organização interna de cada município, bem como as demandas em cada serviço.

II – PROSPECÇÃO DE SOLUÇÕES

5. LEVANTAMENTO MERCADOLÓGICO (art. 18, § 1º, V, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

5.1. Em atenção à demanda e aos critérios predefinidos, buscou-se identificar as soluções disponíveis no mercado que satisfazem os requisitos estipulados. Tal processo visa assegurar o alcance dos objetivos almejados e suprir a necessidade inerente à contratação em questão, considerando-se primordialmente os princípios de economicidade, eficácia e eficiência.

5.2. DA SOLUÇÃO PARA A CONTRATAÇÃO

5.2.1. Do levantamento mercadológico, as soluções viáveis levantadas são:

I. DESENVOLVIMENTO E OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇO DE TELESSAÚDE, PARA TELEATENDIMENTO REMOTO DE PRONTO ATENDIMENTO DIGITAL

O desenvolvimento de solução própria para atendimento da demanda dos serviços de telessaúde, para teleatendimento remoto de pronto atendimento, resulta em uma solução customizada às

necessidades específicas dos entes consorciados ao CISNORDESTE/SC, porém apresenta desafios técnicos e econômicos significativos. Entre os principais obstáculos estão o longo tempo de desenvolvimento, os custos elevados de projeto e a necessidade de constante atualização e manutenção, considerando o dinamismo da legislação e a evolução tecnológica. Além disso, a falta de maturidade técnica inicial pode resultar em problemas operacionais durante a implementação, impactando a eficiência administrativa do consórcio.

Na análise da solução são considerados os seguintes aspectos:

- a) **Custo de Desenvolvimento e Manutenção:** A criação de solução em telessaúde própria requer investimentos substanciais em desenvolvimento e infraestrutura, além da contratação de equipe técnica especializada para pesquisa, desenvolvimento, testes e manutenção dos sistemas de operação da solução. Esses custos são frequentemente elevados e podem aumentar a longo prazo, especialmente com atualizações e adaptações exigidas por novas normas e regulamentações.
- b) **Custo de contratação de profissionais:** Além dos custos com profissionais da área de tecnologia e informação, para atender a demanda também será necessário contar com equipes especializadas da área da saúde. Esse requisito implica em custos adicionais significativos, tanto em termos de recrutamento quanto de capacitação. Ademais, a gestão administrativa do projeto, envolvendo o controle de direitos trabalhistas, pagamentos, conformidade com normas regulatórias e a manutenção da equipe, acarreta em ainda mais encargos financeiros e administrativos. A responsabilidade sobre os aspectos trabalhistas pode representar riscos jurídicos, uma vez que qualquer falha no cumprimento das obrigações trabalhistas pode resultar em passivos para o consórcio.
- c) **Personalização:** O desenvolvimento de solução própria garante a ampla personalização para atendimento das demandas dos entes consorciados, porém demanda tempo e recursos consideráveis, aumentando a complexidade do processo de desenvolvimento.
- d) **Tempo de Implementação:** O desenvolvimento de solução em telessaúde do zero pode levar meses ou até anos, especialmente quando se considera a necessidade de adaptar o sistema às exigências específicas da legislação vigente. Dada a urgência em atender às necessidades dos entes consorciados, o tempo de desenvolvimento necessário torna-se incompatível com a demanda atual, o que pode atrasar a implementação e afetar a eficiência das operações.
- e) **Risco de Inadequação Legal:** A atualização contínua das operações e do sistema para garantir conformidade com mudanças legislativas e normativas exige investimento recorrente, além de risco de interrupção dos serviços caso o sistema necessite de adaptações complexas. A falta de atualização tempestiva poderia comprometer o fluxo de atendimentos.

II. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM TELESSAÚDE, PARA TELEATENDIMENTO REMOTO DE PRONTO ATENDIMENTO DIGITAL

As soluções prontamente disponíveis no mercado são desenvolvidas por empresas com ampla experiência em telessaúde, com funcionalidades pré desenvolvidas e voltadas para o atendimento

às legislações vigentes. Essas soluções já desenvolvidas e em operação têm passado por melhorias contínuas, incorporando novas funcionalidades e conformidades legais conforme as mudanças no cenário regulatório e operacional. Eles oferecem suporte técnico especializado, garantindo a resolução rápida de problemas e a continuidade das operações.

Na análise da solução são considerados os seguintes aspectos:

- a) **Custo Reduzido e Previsível:** A aquisição de solução já existente apresenta um custo significativamente menor do que o desenvolvimento de uma solução interna, além da economia em relação à contratação e manutenção de profissionais de saúde. Os sistemas prontos para uso geralmente incluem suporte e atualizações, o que oferece previsibilidade financeira e evita despesas adicionais e inesperadas com manutenção e adaptação tecnológica.
- b) **Implementação Ágil e Facilidade de Uso:** Por se tratar de soluções já desenvolvidas, a implementação da solução em telessaúde é mais rápida e eficiente, o que permite começar a operar com agilidade, sem as longas etapas de desenvolvimento e personalização de um sistema próprio, bem como conta-se com equipes especializadas e familiarizadas com o processo de adaptação e implementação de acordo com as necessidades da contratação. Além disso, esses sistemas são projetados para ser intuitivos e com grande usabilidade, garantindo acessibilidade.
- c) **Atendimentos em tempo real, 24 horas por dia, 7 dias por semana:** As soluções especializadas em telessaúde proporcionam cobertura ininterrupta, com atendimentos remotos disponibilizados em tempo real, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Essa disponibilidade integral garante que os usuários recebam suporte imediato em situações de urgência ou necessidade de orientação a qualquer momento do dia ou da noite, promovendo maior resolutividade e acesso facilitado à saúde. O atendimento contínuo também contribui para a redução da sobrecarga em unidades presenciais e para a ampliação do acesso aos serviços de saúde, especialmente em regiões remotas ou com recursos limitados.
- d) **Conformidade com a Legislação:** Prestadores de serviços especializados em telessaúde mantêm seus produtos continuamente atualizados para atender às normas vigentes. Dessa forma, garante-se que o consórcio opere em total conformidade com as exigências legais, promovendo segurança jurídica e operacional.
- e) **Redução de Riscos, Estabilidade e Suporte Técnico:** Ao optar por uma solução em telessaúde já desenvolvida, o consórcio transfere para a empresa prestadora dos serviços as responsabilidades de manutenção e atualização tecnológica da ferramenta, bem como dos profissionais que prestam os atendimentos, reduzindo os riscos operacionais e de não conformidade. Essa transferência permite à Administração concentrar seus esforços na atividade-fim, enquanto a empresa especializada garante o atendimento contínuo das exigências legais e regulamentares. Além disso, a empresa garante seu funcionamento e oferece suporte técnico.

Dentre as soluções levantadas e da análise realizada, a **contratação de empresa especializada para implantação e operacionalização de serviço de teleatendimento, destinado ao atendimento remoto de**

pronto atendimento digital, incluindo o cadastro dos usuários, informação geral, acolhimento, escuta qualificada (triagem), classificação de risco e teleconsulta de enfermagem e médica, em tempo real, em tempo real, 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de plataforma própria de videochamada, para atendimento das demandas dos municípios consorciados ao CISNORDESTE/SC destaca-se como a solução mais vantajosa para atender a demanda existente.

Esta estratégia é capaz de coordenar de maneira eficiente e eficaz as diversas e variáveis necessidades dos entes consorciados, respeitando princípios de economicidade, eficácia e eficiência, além de promover a regionalização efetiva, garantindo que as melhores práticas e tecnologias estejam acessíveis aos municípios e aos usuários SUS de forma ágil e efetiva.

5.3. DA MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO

5.3.1. No que tange à modalidade de contratação da solução a ser adotada, deve-se considerar a modalidade que seja mais vantajosa e legalmente viável, observando os princípios da economicidade, eficácia e eficiência, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021.

Desse modo, como se sabe, a obrigatoriedade do procedimento licitatório para realização de obras, serviços, compras e alienações pela Administração Pública decorre de mandamento constitucional previsto no art. 37, inciso XXI, da Magna Carta de 1988, assegurando-se igualdade de condições a todos aqueles que acudirem ao chamado do órgão ou ente público para participação do certame. Ressalta-se que a regra é licitar¹⁰.

Nesses termos, considerando a natureza do objeto a ser contratado e a busca pelo atendimento dos ditames da Constituição Federal, bem como aos princípios da legalidade, da eficiência, do interesse público, da igualdade, do planejamento, da transparência, da eficácia, do julgamento objetivo, da segurança jurídica, da razoabilidade, da competitividade, da celeridade e da economicidade, considera-se como adequado a realização de Pregão Eletrônico, visto que essa modalidade licitatória possibilita uma disputa ampla e transparente, promovendo a competitividade e garantindo que a Administração obtenha a proposta mais vantajosa.

Além disso, o Pregão Eletrônico permite maior celeridade no processo licitatório, uma vez que as etapas são realizadas de forma digital, reduzindo prazos e facilitando a participação de um número maior de fornecedores. A utilização dessa modalidade é especialmente indicada para a contratação de bens e serviços comuns, como é o caso em tela, que já possui especificações padronizadas e pode ser adquirido de forma mais eficiente através dessa modalidade. A adoção do Pregão Eletrônico, portanto, não só atende aos princípios previstos na Lei nº 14.133/2021, como também promove uma gestão mais eficiente e econômica dos recursos públicos, assegurando a transparência e a igualdade de condições para todos os participantes.

¹⁰ **BRASIL.** [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidente da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em 16 jan. 2025.

“**Art. 37. XXI** - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.”

Além disso, considerando que se trata de uma licitação compartilhada entre os entes consorciados ao CISNORDESTE/SC, a adoção do Sistema de Registro de Preços como procedimento auxiliar ao Pregão Eletrônico revela-se fundamental para viabilizar esse tipo de contratação. Tal medida permite que os entes consorciados possam contratar os serviços de forma mais eficiente, aproveitando condições mais vantajosas decorrentes da economia de escala e da centralização do processo licitatório.

Desse modo, entre as vantagens do Pregão Eletrônico para Registro de Preços estão:

- a) **Maior economia de recursos públicos**, promovendo melhores condições comerciais em razão do aumento do volume demandado e economia de escala;
- b) **Ampliação da competitividade**, permitindo acesso a um número maior de fornecedores, inclusive de outras regiões, o que potencializa propostas mais vantajosas;
- c) **Transparência e controle social**, devido à publicidade dos atos praticados e ao fácil acesso às informações por todos os interessados.
- d) **Centralização do procedimento licitatório**, promovendo uniformidade nos critérios de contratação e otimização dos recursos administrativos;

Assim, o Pregão Eletrônico para Registro de Preços configura-se como a modalidade mais vantajosa para atender à demanda existente, por conciliar a regularidade legal do procedimento com uma gestão prudente e econômica dos recursos públicos, especialmente em razão da economia de escala proporcionada. Dessa forma, a escolha dessa modalidade alinha-se plenamente aos princípios da eficiência, legalidade e economicidade, promovendo o melhor interesse público.

Quanto ao critério de julgamento, o critério de **MENOR PREÇO** é o mais apropriado para assegurar a vantajosidade da contratação. Esse critério possibilita a ampla competitividade de mercado entre os licitantes, na busca pela vantajosidade e interesse público na busca pela economicidade dos recursos públicos, visto que tal critério garante a obtenção dos melhores preços.

5.4. CONCLUSÃO DO ESTUDO

5.4.1. Desse modo, a realização de Pregão Eletrônico, para Registro de Preços, pelo critério de **MENOR PREÇO**, para futura e eventual **contratação de empresa especializada para implantação e operacionalização de serviço de teleatendimento, destinado ao atendimento remoto de pronto atendimento digital, incluindo o cadastro dos usuários, informação geral, acolhimento, escuta qualificada (triagem), classificação de risco e teleconsulta de enfermagem e médica, em tempo real, 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de plataforma própria de videochamada, para atendimento das demandas dos entes consorciados ao CISNORDESTE/SC**, demonstra ser a solução mais vantajosa e apta a atender a demanda existente, considerando sua capacidade de atender de maneira eficiente e eficaz às necessidades da Administração, respeitando os princípios de legalidade, da eficiência, do interesse público, da igualdade, do planejamento, da transparência, da eficácia, do julgamento objetivo, da segurança jurídica, da razoabilidade, da competitividade, da celeridade e da economicidade.

6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (art. 18, § 1º, VI, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

6.1. Para fins de estimativa preliminar de valor, foram utilizadas como referência as seguintes contratações cujos objetos são semelhantes:

I. Ata de Registro de Preços nº 33/2024 – Pregão Eletrônico nº 01/2024 do Consórcio CISAMUREL:

“REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEMEDICINA, DESTINADO AO ATENDIMENTO REMOTO DE PRONTO ATENDIMENTO DIGITAL ATRAVÉS DE TELECONSULTA MÉDICA COM MÉDICO CLÍNICO GERAL, MÉDICO SAÚDE DA FAMÍLIA E PEDIATRA, EM TEMPO REAL, AOS USUÁRIOS DOS MUNICÍPIOS CONSORCIADOS NO CISAMUREL POR MEIO DE PLATAFORMA PRÓPRIA DE VIDEOCHAMADA, REALIZADO POR EQUIPE MÉDICA DEVIDAMENTE REGISTRADOS NO CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - CRM,”

II. Ata de Registro de Preços nº 24/2024 – Pregão Eletrônico nº 04/2024 do Consórcio CISAMOSC:

“CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEMEDICINA, DESTINADO AO ATENDIMENTO REMOTO, EM TEMPO REAL, AOS USUÁRIOS DOS MUNICÍPIOS CONSORCIADOS AO CISAMOSC, POR MEIO DE APLICATIVO PRÓPRIO DE VIDEOCHAMADA, REALIZADO POR EQUIPE MÉDICA DEVIDAMENTE REGISTRADA NO CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA - CRM”

III. Contrato nº 207/2023, Pregão Eletrônico nº 136/2023 da Prefeitura de Esteio:

“CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEMEDICINA COM IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE SISTEMA DE PRONTO ATENDIMENTO VIRTUAL COM PROFISSIONAIS DA SAÚDE, COM SUPORTE 24/7 - SMS”

6.2. Nas contratações supracitadas foram considerados os seguintes valores per capita, em relação à população dos respectivos consórcios e município:

CONTRATAÇÃO	VALOR PER CAPITA
CISAMUREL - Ata de Registro de Preços nº 33/2024 – Pregão Eletrônico nº 01/2024	R\$ 0,86
CIS-AMOSC - Ata de Registro de Preços nº 24/2024 – Pregão Eletrônico nº 04/2024	R\$ 0,57
Prefeitura de Esteio - Contrato nº 207/2023, Pregão Eletrônico nº 136/2023	R\$ 0,89

6.3. Para fins de estimativa de valor no presente processo utiliza-se a mediana entre os valores acostados, pois esse parâmetro não é distorcido por valores extremamente altos ou baixos, trazendo um preço estimado mais preciso com a realidade do mercado, sendo, neste caso, **R\$0,86 (oitenta e seis centavos) per capita**.

6.4. Considerando o quantitativo estimado no item 4 do presente documento, o valor mensal estimado é de **R\$ 514.527,68 (quinhentos e quatorze mil, quinhentos e vinte e sete reais e sessenta e oito centavos)**, resultando no valor total anual estimado de **R\$6.174.332,16 (seis milhões, cento e setenta e quatro mil e trezentos e trinta e dois reais e dezesseis centavos)** e, para 5 (cinco) anos, de **R\$30.871.660,80 (trinta milhões, oitocentos e setenta e um mil e seiscentos e sessenta reais e oitenta centavos)**.

6.5. Os documentos que dão suporte às informações encontram-se anexos ao processo (id. 99158ff2-d600-47a0-bdc6-e9e1ad6f46a9).

6.6. Cumpre salientar que o valor estimado da contratação será pormenorizado e definido através de novo estudo próprio, posteriormente instruído nos autos¹¹.

III – SOLUÇÃO ESCOLHIDA

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO (art. 18, § 1º, VII, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

7.1. DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

7.1.1. Considerando a busca pela satisfação da demanda do CISNORDESTE/SC e dos municípios consorciados, a viabilidade técnica e econômica, a solução que se mostrou mais vantajosa é realização de Pregão Eletrônico, para Registro de Preços, pelo critério de MENOR PREÇO, para futura e eventual contratação de empresa especializada para implantação e operacionalização de serviço de teleatendimento, destinado ao atendimento remoto de pronto atendimento digital, incluindo o cadastro dos usuários, informação geral, acolhimento, escuta qualificada (triagem), classificação de risco e teleconsulta de enfermagem e médica, em tempo real, 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de plataforma própria de videochamada, para atendimento das demandas dos entes consorciados ao CISNORDESTE/SC, com fundamento no art. 28 inc. I c/c art. 78 inc IV da Lei Federal nº 14.133/2021, bem como na Resolução n.º 15/2023 e Resolução n.º 13/2023, alterada pela Resolução n.º 23/2024, do CISNORDESTE/SC.

7.2. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E ENQUADRAMENTO DA CONTRATAÇÃO

7.2.1. Trata-se de serviço comum de caráter contínuo, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, com regime de execução por empreitada por preço unitário.

7.2.1.1. A natureza do objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de serviços considerados comuns de uso geral, por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, não se enquadrando como sendo bem de luxo, conforme Resolução n.º 39/2022 - CISNORDESTE/SC.

7.2.1.2. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que a necessidade de sua prestação é permanente e ininterrupta. Tal classificação visa garantir a continuidade no atendimento da demanda evidenciada, assegurando a regularidade e a eficiência dos serviços prestados, sem prejuízo à população beneficiada.

7.3. DA JUSTIFICATIVA TÉCNICA E ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

7.3.1. JUSTIFICATIVA TÉCNICA

7.3.1.1. A decisão de contratar uma solução em telessaúde, implantada e operacionalizada por empresa especializada é fundamentada na agilidade, eficiência e economicidade na gestão dos recursos públicos e no atendimento da demanda.

A escolha de contratar uma empresa especializada, que já possui expertise na área, assegura a qualidade dos serviços e a conformidade com as exigências legais. Além disso, proporciona a segurança de contar com suporte contínuo e atualizações regulares da plataforma utilizada, bem como a atuação de profissionais qualificados treinados para atuação em telessaúde. Tudo isso contribui para a valorização da saúde e

¹¹ Instituto Nacional de Contratação Pública – INCP. ENUNCIADO 3. A estimativa do valor da contratação constante do Estudo Técnico Preliminar, que está relacionada à escolha da solução do que a definição de um preço de referência, não precisa seguir estritamente todas as regras definidas pelo artigo 23 da Lei nº 14.133/2021, permitindo a opção por aferições mais simples, quando cabível. (Aprovado por unanimidade)

segurança da população, assegurando que o sistema atenda de forma eficaz às necessidades dos entes consorciados e dos municípios.

Ademais, a escolha técnica da modalidade do Pregão Eletrônico, para Registro de Preços objetiva o atendimento dos ditames da Magna Carta, previsto no art. 37, inciso XXI, bem como aos princípios da legalidade, da eficiência, do interesse público, da igualdade, do planejamento, da transparência, da eficácia, do julgamento objetivo, da segurança jurídica, da razoabilidade, da competitividade, da celeridade e da economicidade.

7.3.2. JUSTIFICATIVA ECONÔMICA

7.3.2.1. Economicamente, as vantagens são evidentes ao evitar a necessidade de contratar e manter uma equipe interna para o desenvolvimento, suporte e atualizações contínuas do sistema, além de equipe da área da saúde, transferindo essas responsabilidades para uma empresa especializada que já possui expertise no setor. Dessa forma, o consórcio e os entes consorciados podem concentrar seus esforços nas suas atividades principais, otimizar recursos e reduzir custos operacionais, sem comprometer a qualidade dos serviços.

Do mesmo modo, a opção pela adoção da modalidade de contratação do Pregão Eletrônico, para Registro de Preços, objetiva, além do atendimento dos ditames da Carta Magna e aos princípios que regem a Administração Pública, garante a ampla disputa entre os licitantes e a transparência da contratação, promovendo a economicidade, competitividade e eficiência na contratação.

Nessa seara, considerando a existência de diversos fornecedores no mercado aptos a prestação de serviços de telessaúde, a escolha da contratação proporciona possibilidade de ampla disputa e da competitividade entre os licitantes, o que culmina na obtenção da proposta mais vantajosa à Administração, promovendo uma gestão mais eficiente e econômica dos recursos públicos, além de assegurar a transparência e a igualdade de condições para todos os participantes.

Desse forma, contratação de uma empresa especializada para implantação e operacionalização de solução em telessaúde, por meio de Pregão Eletrônico para Registro de Preços, portanto, não só atende aos princípios previstos na Lei nº 14.133/2021 e na Constituição Federal, como também promove uma gestão mais eficiente e econômica dos recursos públicos, assegurando a transparência e a igualdade de condições para todos os participantes.

7.4. DO SUPORTE TÉCNICO

7.4.1. A **CONTRATADA** deverá garantir a prestação dos serviços durante 24h por dia, 7 dias por semana, para atendimento das demandas dos municípios consorciados ao CISNORDESTE/SC, durante toda a vigência da contratação.

7.4.1.1. Eventuais falhas ou defeitos nos serviços devem ser corrigidos nos prazos definidos no termo de Referência.

7.4.2 A contratada deverá dispor de equipe de suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana, para atendimento a dúvidas e assistências técnica a todos os recursos, bem como esclarecimentos aos usuários quanto à utilização, conforme pormenorizado no Termo de Referência.

7.4.3. A **CONTRATADA** deverá oferecer serviços de suporte que incluem os seguintes serviços, conforme detalhado no Termo de Referência:

- a) Serviço de suporte técnico operativo;
- b) Serviço de manutenção corretiva;
- c) Serviço de manutenção evolutiva legal;
- d) Serviço de manutenção evolutiva funcional;
- e) Serviço de banco de dados.

7.4.4 O suporte técnico e manutenção dos serviços e sistema deverão ser conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência posteriormente elaborado, sendo complementado pelo Edital e seus anexos, bem como pelo contrato.

8. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO (art. 18, § 1º, VIII, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

8.1. O presente caso não se enquadra na possibilidade de parcelamento, pois refere-se à contratação de um único sistema integrado de telessaúde, o que torna o parcelamento inaplicável. A natureza da demanda impede a divisão do objeto, uma vez que a fragmentação comprometeria a unidade e integralidade da prestação do serviço, contrariando os princípios de eficiência e economia almejados pela Administração Pública.

9. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO (art. 18, § 1º, X, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

9.1. Caso os municípios optem por disponibilizar a solicitação de teleatendimento **via unidades de saúde** (Unidades Básicas de Saúde - UBS ou Unidades de Pronto Atendimento - UPA), deverão, previamente à celebração do contrato, dispor de ambientes físicos apropriados para a realização dos atendimentos. Esses espaços devem ser silenciosos, reservados e adequados à privacidade, além de contar com equipamentos eletrônicos em bom estado para utilização do sistema de videochamadas da contratada, bem como infraestrutura de rede suficiente para garantir o pleno funcionamento da solução.

9.2. Ademais, previamente à abertura do certame, faz-se necessária a designação da Comissão Especial de Avaliação que irá conduzir a Prova de Conceito.

10. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS (art. 18, § 1º, XII, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

10.1. Em relação a descrição de possíveis impactos ambientais e respectivas medidas mitigadoras, esclarecemos que não se vislumbra impacto ambiental relevante para a presente contratação.

10.2. No entanto, visando a sustentabilidade e o cumprimento da legislação ambiental, a potencial contratada deverá observar, além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos no presente Estudo Técnico Preliminar e posteriormente no Termo de Referência, os critérios e práticas sustentáveis aplicáveis ao caso concreto, conforme o objeto e sua composição, bem como a legislação e as normas

específicas aplicáveis, bem como a legislação e as normas específicas aplicáveis, incluindo, quando for o caso:

- a) Adoção de práticas que reduzam o consumo de energia e outros recursos naturais;
- b) Implementação de logística reversa para desfazimento e reciclagem de equipamentos e resíduos tecnológicos quando aplicável.
- c) Comunicação e encaminhamentos de demandas, bem como todos os eventuais relatórios e artefatos produzidos, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel.

10.3. A contratada será responsabilizada por qualquer prejuízo que venha causar a este órgão em virtude de ter suas atividades suspensas, paralisadas ou proibidas por falta de cumprimento de normas ambientais ligadas aos serviços objeto da contratação.

10.4. Durante a execução do objeto, a contratada e a contratante deverão, quando aplicável, fomentar políticas de sustentabilidade, que tem por finalidade fomentar o equilíbrio entre os critérios ambiental, social, econômico e de governança, visando o atendimento ao princípio do desenvolvimento nacional sustentável.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES (art. 18, § 1º, XI, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

11.1. Conforme identificado no **item 9** do presente instrumento, deverá o órgão contratante, caso não possua disponível em sua estrutura, adquirir equipamentos eletrônicos para utilização do sistema de videochamadas da contratada, bem como infraestrutura de rede suficiente para garantir o pleno funcionamento da solução.

12. DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS (art. 18, § 1º, IX, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

12.1. Mediante a contratação de empresa especializada para implantação e operacionalização de serviço de teleatendimento, destinado ao atendimento remoto de pronto atendimento digital, incluindo o cadastro dos usuários, informação geral, acolhimento, escuta qualificada (triagem), classificação de risco e teleconsulta de enfermagem e médica, em tempo real, 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de plataforma própria de videochamada, para atendimento das demandas dos entes consorciados ao CISNORDESTE/SC, objetiva-se aprimorar o acesso na Rede de Atenção à Saúde dos entes consorciados, ajustar o tempo de espera para atendimento e/ou diagnóstico, evitar deslocamentos desnecessários de pacientes e profissionais de saúde, otimizar e qualificar os recursos de atendimento disponível.

A oferta de teleconsultas de enfermagem e médicas, integradas a serviços de informação geral, acolhimento, escuta qualificada (triagem) e classificação de risco, sem a necessidade de longas filas de espera, contribui para a construção de um sistema de saúde mais acessível e responsivo, capaz de atender prontamente às necessidades assistenciais da população. Ao mesmo tempo, promove-se o uso mais racional dos recursos disponíveis e eleva-se a satisfação dos usuários com o serviço prestado.

A implementação desse modelo de atendimento remoto representa um avanço significativo para os municípios consorciados, promovendo não apenas a modernização dos serviços de saúde, mas também ampliando o alcance e a qualidade do cuidado prestado. O uso de tecnologias de comunicação na prestação dos serviços favorece o acesso em tempo oportuno, reduz deslocamentos desnecessários e permite a organização de fluxos mais efetivos dentro da rede de atenção.

Além dos impactos assistenciais, a iniciativa reforça o compromisso da Administração Pública com a transparência, a inovação e a melhoria contínua dos serviços prestados. A efetivação desta proposta fortalece a imagem do SUS como um sistema preparado para enfrentar os desafios contemporâneos da saúde pública, centrado no cuidado com as pessoas e comprometido com a justiça social e a promoção do bem-estar coletivo.

13. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA (art. 18, § 1º, XIII, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

13.1. Considerando os aspectos técnicos, operacionais, orçamentários e a adequação às necessidades identificadas, conclui-se que a contratação através da solução proposta é plenamente adequada e viável.

14. ANEXOS

14.1. São anexos e partes integrantes do presente Estudo Técnico Preliminar:

ANEXO I - ANÁLISE E MAPEAMENTO DOS RISCOS DA CONTRATAÇÃO;

Joinville, 09 de setembro de 2025

RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO

Douglas Emanuel Schmitz Pereira
Gestor de Licitações e Contratos

Documento retificado.

Original: Id. 61588aaf-07ea-4f45-a910-d2d880720b49.

1º Retificação: 32820e69-1be9-448d-834a-768f8437ddc4.

ANEXO I

ANÁLISE E MAPEAMENTO DOS RISCOS DA CONTRATAÇÃO (inc. X do art. 18 e inc. I do art. 72 da Lei 14.133/2021)

FASE DE ANÁLISE

Planejamento da contratação e seleção de Fornecedor

RISCO 01		
Justificativa incompleta na Formalização de Demandas (DFD) a serem desenvolvidas		
Probabilidade:	() Baixa	(X) Média () Alta
Impacto:	() Baixa	(X) Média () Alta
DANO		
1	Contratação e execução deficiente do objeto.	
2	A solução não atende aos resultados pretendidos.	
3	Danos ao erário.	
Ação Preventiva		Responsável
1	Verificar se o objeto foi justificado e/ou especificado adequadamente.	Setor de Licitações e Contratos
2	Manter controle gerencial acerca da formalização das demandas, com aplicação de modelos padronizados.	Setor de Licitações e Contratos
Ação de Contingência		Responsável
1	Realizar correção de maneira tempestiva através da revisão dos atos inicialmente praticados, revalidando o prosseguimento do pleito, em consonância com o princípio da autotutela.	Setor Demandante

RISCO 02		
Estudo Técnico Preliminar incorreto e/ou incompleto		
Probabilidade:	() Baixa	(X) Média () Alta
Impacto:	() Baixa () Média	(X) Alta
DANO		
1	Atraso na elaboração da contratação.	
2	A Solução não atende aos objetivos almejados.	
3	Fragilidade na justificativa da contratação.	
4	Contratação e execução deficiente.	
5	Danos ao erário.	
Ação Preventiva		Responsável
1	Realizar Estudo Técnico Preliminar robusto, com ampla análise da solução a ser contratada.	Setor de Licitações e Contratos

2	Instruir o Estudo Técnico Preliminar com todos os requisitos fundamentais legalmente estabelecidos.	Setor de Licitações e Contratos
Ação de Contingência		Responsável
1	Corrigir tempestivamente as deficiências detectadas nos estudos preliminares.	Setor de Licitações e Contratos

RISCO 03			
Pesquisa de Mercado incorreta e/ou incompleta			
Probabilidade:	() Baixa (X) Média () Alta		
Impacto:	() Baixa () Média (X) Alta		
DANO			
1	Contratação sobreprecificada ou inexecuível.		
2	Contratação fracassada ou deserta.		
Ação Preventiva		Responsável	
1	Seguir os normativos vigentes aplicáveis à pesquisa.	Setor de Licitações e Contratos	
2	Realizar ampla pesquisa de mercado, utilizando as fontes de preços legalmente estabelecidas.	Setor de Licitações e Contratos	
Ação de Contingência		Responsável	
1	Realizar ou revalidar a pesquisa de mercado.	Setor de Licitações e Contratos	
2	Cancelar ou revogar a licitação e republicar o Edital.	Autoridade competente	

RISCO 04		
Não atendimento do Parecer Jurídico sem justificativa		
Probabilidade:	(X) Baixa () Média () Alta	
Impacto:	() Baixa () Média (X) Alta	
DANO		
1	Apontamento dos órgãos de controle.	
2	Responsabilização dos agentes públicos.	
Ação Preventiva		Responsável
1	Conferência e controle das minutas e/ou demais documentos da fase interna e revisão dos mesmos após parecer jurídico.	Setor de Licitações e Contratos
Ação de Contingência		Responsável
1	Realizar correção de maneira tempestiva através da revisão dos atos inicialmente praticados, revalidando o prosseguimento do pleito, em consonância com o princípio da autotutela, ou apresentando as devidas justificativas pelo não atendimento às recomendações exaradas..	Setor de Licitações e Contratos e Autoridade competente

RISCO 05			
Ausência/Elaboração incorreta dos documentos obrigatórios da fase de planejamento			
Probabilidade:	(X) Baixa	() Média	() Alta
Impacto:	() Baixa	() Média	(X) Alta
DANO			

1	Apontamento dos órgãos de controle.	
2	Revogação/anulação do certame licitatório.	
3	Contratação e execução deficiente do objeto por planejamento ineficiente.	
Ação Preventiva		Responsável
1	Seguir os normativos vigentes aplicáveis à instrução do planejamento das contratações.	Setor de Licitações e Contratos
Ação de Contingência		Responsável
1	Realizar correção de maneira tempestiva através da revisão dos atos inicialmente ausentes, revalidando o prosseguimento do pleito, em consonância com o princípio da autotutela.	Setor de Licitações e Contratos

RISCO 06			
Atraso e morosidade na tramitação do processo			
Probabilidade:	() Baixa (X) Média () Alta		
Impacto:	() Baixa () Média (X) Alta		
DANO			
1	Atraso no atendimento da demanda da Administração.		
Ação Preventiva			Responsável
1	Primar pelo princípio da eficiência, celeridade, racionalidade e razoabilidade.		Setor de Licitações e Contratos
Ação de Contingência			Responsável
1	Acompanhar a tramitação do processo.		Autoridade competente

RISCO 07			
Ausência de publicação do Edital/Aviso/Autorização nos meios legalmente estabelecidos			
Probabilidade:	(X) Baixa () Média () Alta		
Impacto:	() Baixa () Média (X) Alta		
DANO			
1	Anulação dos atos praticados.		
Ação Preventiva		Responsável	
1	Adoção de fluxo padronizado contemplando a publicação dos documentos em todos os meios legalmente estabelecidos.	Setor de Licitações e Contratos/ Autoridade competente	
Ação de Contingência		Responsável	
1	Providenciar a publicação, informando aos interessados as novas datas e justificando o adiamento.	Setor de Licitações e Contratos	

RISCO 08			
Cláusulas do Edital/Contrato/ARP/Aviso nulas/restritivas			
Probabilidade:	() Baixa	(X) Média	() Alta
Impacto:	() Baixa	() Média	(X) Alta
DANO			

1	Atraso ou anulação da contratação.	
2	Danos ao erário.	
Ação Preventiva		Responsável
1	Submissão do processo a análise Jurídica para verificar a existência de cláusulas nulas e/ou restritivas.	Setor de Licitações e Contratos e Jurídico
Ação de Contingência		Responsável
1	Readequação do instrumento com retirada de cláusulas nulas e/ou restritivas.	Setor de Licitações e Contratos

RISCO 09 Licitação fracassada/deserta		
Probabilidade:	() Baixa	(X) Média () Alta
Impacto:	() Baixa () Média	(X) Alta
DANO		
1	Retrabalho em função da necessidade de reavaliação dos critérios de contratação, causando atraso na efetivação.	
Ação Preventiva		Responsável
1	Avaliação dos critérios de contratação.	Setor de Licitações e Contratos
2	Divulgação ampla da contratação.	Setor de Licitações e Contratos
Ação de Contingência		Responsável
1	Reavaliação dos critérios de contratação.	Setor de Licitações e Contratos
2	Nova contratação com ampliação da divulgação.	Setor de Licitações e Contratos
3	Prorrogação excepcional da contratação atual para avaliação e planejamento de nova contratação.	Setor de Licitações e Contratos e Municípios Consorciados
4	Avaliação de cabimento de contratação por modalidade diversa.	Setor de Licitações e Contratos

FASE DE ANÁLISE

Gestão da contratação

RISCO 01 Serviço prestado de forma ineficiente/insatisfatória		
Probabilidade:	() Baixa	(X) Média () Alta
Impacto:	() Baixa () Média	(X) Alta
DANO		
1	Ineficiência no atendimento da demanda da Administração.	
Ação Preventiva		Responsável
1	Acompanhamento periódico da qualidade dos serviços.	Fiscal do Contrato
Ação de Contingência		Responsável
1	Apuração das ações cabíveis pela inexecução total ou parcial do contrato.	Gestor do Contrato

2	Rescisão do contrato/Ata de Registro de Preços.	Gestor do Contrato/Órgão Gerenciador
----------	---	--------------------------------------

RISCO 02			
Atraso no pagamento à contratada			
Probabilidade:		(X) Baixa	() Média () Alta
Impacto:		() Baixa	(X) Média () Alta
DANO			
1	Descumprimento contratual e legal.		
2	Comprometimento na execução do objeto.		
Ação Preventiva			Responsável
1	Adoção de ordem cronológica de pagamento.		Setor Financeiro do Órgão Contratante
Ação de Contingência			Responsável
1	Observação do fluxo de pagamento e fiscalização.		Setor Financeiro do Órgão Contratante

RISCO 03			
Ausência de formalização de aditivos em tempo hábil			
Probabilidade:	(X) Baixa () Média () Alta		
Impacto:	() Baixa (X) Média () Alta		
DANO			
1	Necessidade de formalização em caráter de urgência devido à ausência de tempo hábil.		
Ação Preventiva		Responsável	
1	Controle de processo e sinalização de proximidade de término de vigência do Contrato ou Ata de Registro de Preços.	Órgão Gerenciador / Órgão Contratante	
Ação de Contingência		Responsável	
1	Formalização dos aditivos em caráter urgente.	Órgão Gerenciador / Órgão Contratante	