



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
Secretaria de Estado da Saúde - SESAU

**AVISO**

**AVISO DE CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL nº 67(SEI 486)/GECOMP/SESAU/RO/2023**

**(Caráter emergencial - Art. 24, IV, da Lei 8666/93)**

**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE - SESAU**

**Processo Eletrônico - SEI: 0036.004711/2023-41**

**Objeto:** Contratação de empresa especializada em serviço de gestão de comunicação e dados eletrônicos (Call Center) em caráter emergencial por 180 (cento e oitenta) dias. **PRAZO PARA RECEBIMENTO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E PROPOSTA DE PREÇOS:** até o dia **07/06/2023 às 23h59min (horário de Brasília – DF)**, e até às **22h59min (horário local)**, **SOB PENA DE NÃO ACEITAÇÃO**, caso o envio dos documentos ocorra após o dia e horário estipulado. Este Aviso, SAMS e o Termo de Referência foram publicados na íntegra e podem ser consultados no site: [www.rondonia.ro.gov.br/sesau](http://www.rondonia.ro.gov.br/sesau). **Havendo divergência entre os documentos, prevalece o Termo de Referência.** Os documentos de habilitação e proposta deverão ser enviados exclusivamente via correio eletrônico, e-mail: [cotacao1gadsesau@gmail.com](mailto:cotacao1gadsesau@gmail.com) até a data e horário estipulados na forma prevista neste aviso. Maiores informações e esclarecimentos sobre a referida **CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL** serão prestados pelo Núcleo de Análise Processual, na Secretaria de Estado da Saúde através do e-mail [cotacao1gadsesau@gmail.com](mailto:cotacao1gadsesau@gmail.com) ou pelo Telefone fixo: (0XX69) 3216-7214 e Telefone funcional (69) 98482-1014. Publique-se. Porto Velho/RO, 02 de Junho de 2023. **SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE - SESAU-RO.**

**ERNANI MARQUES DE ALMEIDA**  
Coordenador - GAD/SESAU



Documento assinado eletronicamente por **Ernani Marques de Almeida, Gerente**, em 02/06/2023, às 12:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0038790408** e o código CRC **F76F88F1**.

**Referência:** Caso responda este(a) Aviso, indicar expressamente o Processo nº 0036.004711/2023-41

SEI nº 0038790408



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
Secretaria de Estado da Saúde - SESAU

## SAMS

<b>Órgão Requirante:</b>	Secretaria de Estado da Saúde de Rondônia – SESAU/RO	<b>Nº Processo:</b>	
<b>Fonte de Recurso:</b>	1.500.0.00001; 1.500.0.01002; 1.600.0.00001; 1.601.0.00001	<b>Programa de Trabalho:</b>	17.012.10.126.1015.2064; 17.012.10.122.1015.2087
<b>Exposição de Motivo:</b>	Contratação de empresa especializada em serviço de gestão de comunicação e dados eletrônicos (Call Center) em caráter emergencial por 180 (cento e oitenta) dias.		<b>Elemento Despesa:</b>
			<b>Referente Documental</b>

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor
01	Serviços de Gestão de Comunicação e Dados Eletrônicos (call center), da Secretaria de Estado da Saúde e suas respectivas Unidades com os cidadãos do Estado de Rondônia, com uma quantidade estimada de 45 (quarenta e cinco) licenças.	Serviço	01	
<b>Valor Total:</b>				

Carimbo do CNPJ/CPF-ME	Local:	Responsável pela cotação da Empresa:	Uso exclusivo da SESAU
	Data:	Fone:	
	Banco: Agência: C/C:	Assinatura:	

A empresa vencedora deverá apresentar no ato da entrega do objeto, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, os seguintes documentos: Certidão Negativa de Tributos Federal, Estadual, Municipal, Trilíngua e FGTS.

**Elaborado por:**

Wrangler Gonçalves Blodow  
Técnico Administrativo - SESAU/GECOMP

**Revisor técnico:**

Carla Patrícia Alves  
Gerente de Compras - SESAU/GECOMP

**Revisor técnico:**

Magnun Barros Leite  
Coordenador de Tecnologia da Informação - SESAU/CTI

Na Forma do que dispõe o Artigo 7º parágrafo 2º e incisos I, II e III da Lei nº 8.666/93, aprovo, declaro e dou fé no presente Termo de Referência e Anexos:

Michelle Dahiane Dutra  
Secretária Executiva de Estado da Saúde - SESAU/RO



Documento assinado eletronicamente por **MICHELLE DAHIANE DUTRA, Secretário(a) Executivo(a)**, em 31/03/2023, às 18:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **CARLA PATRÍCIA ALVES DA SILVA, Gerente**, em 04/04/2023, às 12:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **WRANGLER GONÇALVES BLODOW, Técnico**, em 06/04/2023, às 10:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Magnun Barros Leite, Coordenador(a)**, em 06/04/2023, às 13:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0036826200** e o código CRC **AD5C0E45**.



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
Secretaria de Estado da Saúde - SESAU

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1 IDENTIFICAÇÃO

- 1.1 Unidade orçamentária: Secretaria de Estado da Saúde de Rondônia – SESAU/RO.  
1.2 Requisitantes: Coordenadoria de tecnologia da informação - SESAU/CTI.

### 2 OBJETO

2.1 Contratação de empresa especializada em serviço de gestão de comunicação e dados eletrônicos (Call Center) em caráter emergencial por 180 (cento e oitenta) dias.

#### 2.2 Detalhamento e Quantitativo do Serviço

2.2.1 O serviço deverá oferecer plataforma com capacidade de no mínimo 10.000 (dez) mil atendimentos/interações mensais.

2.2.2 O número de licenças foi dimensionado no total de colaboradores que irão atuar com a tecnologia, ou seja, cada licença representa 1 servidor que estará atuando na plataforma; O serviço deverá conter 45 licenças para uso, permitindo assim a administração pública dispor de 45 pontos de atendimentos para atender os seguintes entes:

2.2.3 Memória de cálculo:

Setor/Serviços	Nº de Licenças
Coordenação de Urgência e Emergência	12
Coordenação de Regulação de Leitos	12
Atendimento Psicológico para o Servidor da Saúde	10
Call center de Atendimento e Orientações ao COVID19	05
Licenças para Administração e Auditoria do Sistema	06
Total de Licenças	45

#### 2.3 Solução integrada de teleatendimento

##### 2.3.1 Plataforma de contact center multicanal para teleatendimento

2.3.1.1 O ambiente de Contact Center deve ser estruturado sob plataforma única (all-in-one) 100% Web, incluindo o softphone e módulos de gestão e administração, não sendo necessário instalar nada no agente além do navegador que suporte a tecnologia WEB-RTC.

2.3.1.2 Deverá permitir a agregação de novos recursos através da adição de módulos ou integração através do uso de recursos nativos e de protocolos abertos, permitindo a criação de fluxos e workflows de atendimento integrados as aplicações de negócio.

2.3.1.3 Os componentes da plataforma de Contact Center Multicanal, incluindo, Sistema de Comunicação IP (PABX IP), Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), Unidade de Respostas Audível (URA), Softwares de Agentes, Supervisores e Monitores de Qualidade, e Softphones, devem ser do mesmo fabricante.

2.3.1.4 Em razão da variação da quantidade de atendimentos realizados e demanda de realização de chamadas, em períodos pandêmicos ou não, se faz necessário observar a escolha de Tronco E1 ou SIP pela sua característica de oferecer tarifação de ligações para fixo e móvel Nacional de forma ilimitada.

##### 2.4 Requisitos gerais

2.4.1 Deve suportar interação Multicanal para canais digitais de Chat, E-mail, Social media, Web Interaction, Voz Inbound, Voz Outbound e Call back, permitindo aos agentes visão 360° do histórico de interação do assistido com a central de atendimento em interface unificada de atendimento no desktop (front-end), simultaneamente ao atendimento de qualquer um dos canais suportados, permitindo ainda que o supervisor visualize em gráfico exibindo a linha do tempo de cada interação detalhando cada mudança de status no atendimento.

2.4.2 Deve possuir interface de atendimento unificada suportando todos os canais de atendimento do Contact Center Multicanal.

2.4.3 Deve permitir a criação de regras de roteamento unificada de interações com base em regras de negócio, por qualquer canal de atendimento suportado. Exemplo: Priorizar chamada de entrada de voz perante as interações de chat e e-mail.

2.4.4 Permitir quando aplicável a criação de regras de roteamento e priorização para interações Multicanal incluindo todos os canais suportados pela plataforma, no mínimo pelos critérios de:

2.4.4.1 Habilidade dos agentes.

2.4.4.2 Identificação e categoria do assistido.

2.4.4.3 Horário de atendimento.

2.4.4.4 Número de agente disponíveis.

2.4.4.5 Número de agentes logados.

2.4.4.6 Tempo de espera em fila.

2.4.4.7 Chamada mais antiga na fila.

2.4.4.8 Nível de serviço.

2.4.4.9 Informações coletadas de sistemas de negócio, tais como CRM, ERP, Sistemas de Cobrança, desde que estejam integrados a plataforma de Contact Center.

2.4.5 Deve possuir base de conhecimento e suportar seu uso integrado ao atendimento, tal como fonte para envio de E-mail, FAQs para chat, etc.

2.4.6 Deve permitir a visualização de status do agente, incluindo ausente, ocupado, disponível, pausa, permitindo a customização e definição de novos status.

2.4.7 Deve permitir aos administradores e supervisores criar e gerenciar perfis de agentes, definindo perfis e atributos individualmente, assim como sua atribuição a cada canal de atendimento.

2.4.8 Deve permitir interações de chat, voz e e-mail entre os agentes, supervisores e administradores.

2.4.9 Permitir o free seating, ou seja, o agente pode ocupar qualquer posição de trabalho e o sistema deve manter configurações e relatórios únicos por agente independente do terminal utilizado.

2.4.10 Os agentes devem possuir a capacidade de atendimento simultâneo (Blended Agent) de interações de voz, Chat, e-mail.

2.4.11 Deve permitir que qualquer interação Multicanal suportada pela plataforma e encaminhada a um agente retorne para a fila de atendimento caso não seja atendida pelo agente em determinado número de chamadas ou tempo decorrido, e deve permitir ainda que o agente encaminhe uma interação novamente a fila de atendimento.

2.4.12 Deve implementar a autenticação integrada a base de usuários através de protocolo LDAP.

2.4.13 Os canais de atendimento de Voz, e-mail, Chat, devem:

**2.4.13.1** Permitir a criação de filas de atendimento com distribuição de sessões ao agente ou grupo com base em regras de roteamento por disponibilidade e habilidade do agente.

**2.4.13.2** Permitir ao agente a seleção de status pronto/disponível (online), ocupado, desconectado/indisponível (offline) e em pausa, sendo este último customizável e permitindo a definição de pelo menos 5 motivos de pausa.

**2.4.13.3** Permitir a configuração de atendimento automático (quando o agente disponível) ou opção de atendimento manual pelo agente, permitindo a definição e alteração do modo de atendimento apenas pelos supervisores e administradores.

**2.4.13.4** Permitir ao agente finalizar o atendimento e escolher uma tabulação pré-definida ao atendimento, ex: Negociação de crédito, segunda via de Boleto, etc., esta tabulação deve ser registrada como atributo da interação de modo a permitir seu uso como filtro para extração de relatórios.

**2.4.13.5** Permitir o atendimento de múltiplas interações e intercalando múltiplos canais de atendimento simultaneamente, sendo configurável pelos administradores e supervisores, com suporte a interações simultâneas conforme a necessidade de negócio.

**2.4.13.6** Deve permitir aos administradores e supervisores definir o número máximo de interações intercaladas com outros canais de atendimento habilitados ao mesmo usuário.

**2.4.13.7** Quando o agente estiver ocupado novas interações devem ser encaminhadas ao agente livre ou fila de atendimento melhor qualificado conforme regras de roteamento.

**2.4.13.8** Deve permitir que uma interação seja roteada para um agente específico ou fila de atendimento para um agente específico, caso esse agente esteja disponível.

**2.4.13.9** Deve permitir que seja criado códigos de motivo, para mudanças de estado de um agente (disponível, indisponível, pausa (s), etc.) contemplando: Identificação numérica e texto de descrição de até 16 caracteres.

**2.4.13.10** Permitir a criação de códigos de motivos diferentes, para estados temporários de indisponível (pausa café, almoço, banheiro, treinamento, etc.).

**2.4.13.11** Deve permitir a criação de relatórios de rastreamento de atividades individualmente e por grupo com base nos códigos de motivo.

**2.4.13.12** Deve possuir dashboard em tempo real com visão quantitativa e qualitativa dos códigos de motivos.

**2.4.13.13** Deve permitir a criação de perfis com atribuição de especialidade.

**2.4.13.14** Deve permitir a atribuição de múltiplos perfis a um mesmo agente com definição de prioridade para cada perfil, de modo a qualificar um agente com grau de habilidade para cada perfil de atendimento.

**2.4.13.15** Deve permitir a criação de fluxos de atendimento alternativos acionados dinamicamente com base em gatilhos e limiares definidos por variáveis de lógica do fluxo de atendimento.

**2.4.13.16** Deve permitir o roteamento de chamadas com base em indicadores operacionais do call center, tais como: Número de agentes disponíveis por especialidade; Número de chamadas em fila para determinada especialidade; Tempo de espera e tempo médio de espera para uma determinada especialidade; Posição específica na fila; Hora do dia, dia da semana e data do ano.

**2.4.13.17** Deve permitir a definição de botões de serviço disponíveis aos supervisores de modo que alterem variáveis de roteamento, permitindo o direcionamento instantâneo de todo ou parte do seu grupo de atendimento em situações de emergência, serviço noturno, reuniões de grupo, etc., roteando as chamadas para outros grupos de atendimento, para mensagens específicas ou URA.

**2.4.13.18** Deve permitir a identificação individual para cada agente e supervisor.

**2.4.13.19** Deve permitir a definição de regras de roteamento específicas com base em datas, feriados e datas comemorativas, permitindo a administração de tabelas e calendários com ações que alterem o fluxo ou variáveis de determinados fluxos de atendimento.

**2.4.13.20** Integração com Rede pública de telefonia comutada através de Rede Serviço Telefônico Fixo Comutado STFC.

**2.4.14** O link de VOZ deverá ser entregue contemplando equipamentos da contratada.

**2.4.15** O LINK entregue deve permitir a comunicação de qualidade, sem ocorrência de atrasos e/ou metalização de voz.

**2.4.16** O serviço DDR (discagem direta Ramal), considerando a utilização do STFC com Tráfego Fixo-Fixo e Fixo-Móvel nacional ilimitado, deverá ser prestado por meio de fornecimento de circuito, padrão Digital com sinalização R2D ou Tronco SIP, e disponibilização de faixa numérica de ramais pertencentes à numeração pública regulada pela Anatel.

**2.4.17** O tronco de VOZ deve permitir no mínimo 30 Canais bidirecionais. As faixas de numeração de ramais DDR descritas neste TR, deverão possuir blocos sequenciais, com código de Discagem Direta a Distância (DDD) da região do estado de Rondônia (69), considerando o plano de numeração atual utilizado pela SESAU-RO e deverão ser configurados de tal forma que permita a origem e recebimento de chamadas locais e de longa distância de forma ilimitada para ligações fixo-fixo e fixo-móvel nacional.

**2.4.18** Nas expansões, que por ventura ocorrerem, a nova faixa de numeração deve ser preferencialmente o mesmo prefixo.

**2.4.19** Para novas faixas de numeração, poderá ser reservado pela operadora o mínimo de 50 posições DDR, subsequente ou não, às faixas entregues inicialmente, em caráter de reserva técnica, para atender necessidades de expansões.

**2.4.20** A comunicação entre ramais de Pontos de Atendimentos (PA) instalados na SESAU-RO não deverá ser tarifado, contando com ligações sem tarifação (ilimitadas).

## **2.5 CANAL DE ATENDIMENTO - VOZ**

**2.5.1** Deve permitir fontes de música e anúncios sobre IP, contemplando todos os recursos de hardware e software para armazenar, gerenciar e integrar ao Contact Center.

**2.5.2** Deve permitir que anúncios dinâmicos, tais como, tempo estimado de atendimento, todos os agentes estão ocupados, etc., sejam intercalados com músicas de espera, acionados por gatilhos pré-configurados.

**2.5.3** Deve permitir a combinação de regras de roteamento de chamadas com base em informações relacionadas a chamada incluindo: ANI (Automatic Number Identification) provido pela rede; Dígitos coletados na URA; DNIS (Dialed Number Identification Service), Troncos de entrada (TDM, IP/SIP).

**2.5.4** Deve permitir a identificação e roteamento de chamada com base em códigos de identificação de tipos de serviços, tais como, chamadas a cobrar, chamadas de celulares, códigos de área, etc.

**2.5.5** Deve permitir operações com as variáveis definidas com base nas informações da chamada e informações coletadas.

**2.5.6** Deve permitir além do reconhecimento de DTMF também o reconhecimento de voz em determinado fluxo de URA pré-definido.

**2.5.7** Deve permitir o roteamento de chamadas com base em indicadores operacionais do call center, tais como: Número de agentes disponíveis por especialidade; Número de chamadas em fila para determinada especialidade; Tempo de espera e tempo médio de espera para uma determinada especialidade; Posição específica na fila; Hora do dia, dia da semana e data do ano; Tempo em que a chamada mais antiga em uma determinada especialidade demorou para ser atendida.

**2.5.8** Deve permitir que uma chamada seja colocada em fila permitindo que a chamada seja atendida preferencialmente pelo agente mais qualificado ou pelo primeiro agente disponível.

**2.5.9** Deve permitir a criação de fluxos de atendimento com roteamento de chamadas com base em variáveis pré-definidas, com valores definidos por coleta de dígitos ou definidas por informações relacionadas a chamada.

**2.5.10** Deve permitir a definição de regras de roteamento de transbordo com base no melhor serviço, com definição níveis de serviço de transbordo entre filas de especialidade, permitindo de forma preditiva definir qual entregará o melhor serviço, evitando os tempos de enfileiramento e subsequentes transbordos.

**2.5.11** Deve possuir algoritmo implementado e automatizado que permita a distribuição de carga (chamadas) para os agentes, levando em consideração a ocupação total do agente desde o início da sessão corrente, bem como a todas as especialidades ao qual está habilitado, considerando ainda tempos de pausa produtiva e improdutiva, permitindo a definição de métrica de roteamento com base no agente menos ocupado.

**2.5.12** Deve possuir algoritmo preditivo automatizado com gatilhos definidos por níveis de serviço, limites de fila (thresholds) e expectativas de tempo de espera, de modo a oferecer o serviço de Call-Back para que a chamada seja retornada em momento de vale de atendimento ou que seja agendado data e horário de retorno da chamada.

**2.5.13** Deve permitir que durante uma chamada de voz o agente possa enviar um e-mail ao assistido, permitindo o envio de URL para acesso a questionários ou formulário seguro (SSL) para coleta de informações do assistido, permitindo a visualização pelo agente das informações de resposta.

**2.5.14** Deve permitir que ao término de uma chamada de voz o agente envie um E-mail ao assistido e possibilite a continuidade do atendimento por um destes canais.

**2.5.15** Deve permitir a exibição de informações estatísticas de atendimento incluindo no mínimo, nível de serviço, tempo de espera estimado e tempo médio de atendimento na interface de atendimento.

**2.5.16** Deve permitir a criação de códigos com textos descritivos de cada código que permita classificar (tabular) uma chamada em curso, permitindo o rastreo do motivo da chamada, deve ser possível forçar a necessidade de seleção de código para que o agente fique disponível para próximo atendimento.

**2.5.17** Deve permitir que ao término do atendimento que as chamadas sejam encaminhadas incondicionalmente a pesquisa de satisfação.

**2.5.18** Deve permitir a configuração de regras de retorno da chamada encaminhada a um agente de modo que se não atendida após determinado número de toques a chamada possa retornar à fila de atendimento específica, permitindo que seja atribuído à esta chamada prioridade no atendimento.

**2.5.19** Deve permitir que os supervisores ou agentes habilitados possam se conectar a uma chamada em curso de modo a observar (escutar) e interagir com a chamada, este recurso deve estar disponível mesmo para situações onde o agente e supervisor estejam em sites distintos.

**2.5.20** Deve permitir que os supervisores se conectem a chamadas em determinado grupo de atendimento e grupo de troncos, de modo a observar (escutar) a chamada mesmo que em fila de atendimento e acompanhar a chamada durante todo o ciclo de vida da chamada dentro da central de atendimento.

**2.5.21** Deve possuir mecanismos de avaliação preditiva com base em dados online e históricos quanto ao tempo de espera esperado (EWT), analisado com base em informações chamada a chamada, considerando dados como, número de agentes disponíveis, tamanho da fila, prioridade de filas, especialidade da fila, taxas de abandono, tempo auxiliar de chamada e nível de serviço da fila, permitindo a definição de fluxos alternativos ou anúncio do tempo estimado de espera.

## 2.6 CANAL DE ATENDIMENTO - WEB CHAT

**2.6.1** Deve permitir o envio da transcrição do chat por e-mail ao assistido, de forma automática e por ação do agente.

**2.6.2** Deve permitir a customização de mensagens de saudação automáticas conforme o período do dia (manhã, tarde e noite).

**2.6.3** Deve oferecer recursos de mensagens de conforto, indicando o status do agente incluindo no mínimo mensagens de “digitando” e “online” e permitir a definição de mensagens customizadas de status.

**2.6.4** Deve permitir o envio de arquivos e URLs ao assistido e do assistido ao agente.

**2.6.5** Todas as mensagens devem ser armazenadas em base de dados própria da solução e estar disponível para consultas durante todo período de contratação da plataforma.

**2.6.6** Deve permitir a definição de tempo de inatividade do assistido no chat e notificação ao agente quanto a inatividade do assistido.

**2.6.7** Deve permitir que o assistido escale uma sessão de chat para uma sessão de voz, e-mail e vídeo.

**2.6.8** Deve permitir estabelecer sessões de chat com assistidos utilizando smartphones, tablets e desktops a partir de browsers web (Chrome, Safari, Internet Explorer, etc.).

**2.6.9** Deve permitir que o agente envie e-mail ao assistido quando o mesmo estiver em uma sessão de chat com o assistido.

**2.6.10** Deverá ser disponibilizada APIs em plataforma web aberta para integração com outras aplicações.

**2.6.11** Deve permitir ao assistido visualizar o nome ou login do agente durante a sessão de web chat.

**2.6.12** Deve permitir acesso rápido a respostas predefinidas (FAQ).

**2.6.13** Deve permitir a criação e gerenciamento pelos administradores e supervisores de base de conhecimento com respostas pré-definidas (FAQ), com contexto geral acessível a todos os agentes.

**2.6.14** Deve permitir o envio de mensagens de resposta automática, para assistidos em fila com base em gatilhos configuráveis, devendo suportar no mínimo definição de tempo de espera em fila e posição do assistido na fila.

**2.6.15** Deve possibilitar a configuração de atendimento automático (quando agente disponível) ou opção de atendimento manual pelo agente, permitindo a definição e alteração do modo de atendimento apenas pelos supervisores e administradores.

**2.6.16** Deve permitir acesso a todo o histórico de interações com o assistido via Web Chat e demais canais de atendimento disponíveis ao perfil do agente.

**2.6.17** Deve possuir comunicação segura SSL.

**2.6.18** Permitir que o agente inicie chamada por outro canal de atendimento simultaneamente ao atendimento corrente.

**2.6.19** Permitir a transferência do atendimento para outro agente ou supervisor, mantendo o histórico da conversa.

**2.6.20** Deve permitir incluir na sessão de chat outro agente ou supervisor.

**2.6.21** Deve permitir que uma sessão de chat seja escalada para uma interação por e-mail.

**2.6.22** Deve permitir que informações confidenciais, tais como, número de cartão de crédito, sejam automaticamente suprimidos ou mascarados nas transcrições.

## 2.7 WEBRTC

**2.7.1** Deve suportar voz em browser de navegação WEB para desktops e dispositivos móveis com Android e IOS.

**2.7.2** Deve ser possível tratar uma chamada de voz via WebRTC com no mínimo eventos de finalização de chamada, estabelecimento de chamada, estatísticas da chamada, mute/unmute e destino da chamada.

**2.7.3** Deve permitir a coleta de informações de contexto da chamada, incluindo informações de usuário autenticado, ID do browser, local (contexto) do portal web.

## 2.8 DESKTOP INTERFACE

**2.8.1** As interfaces da solução deverão ser unificadas, ou seja, todas as funcionalidades solicitadas deverão ser apresentadas em interface única da solução, para cada tipo de usuário: Operador, Supervisor, Administrador, Técnico de suporte.

**2.8.2** Deve suportar modo de operação “Blended” (receptivo e ativo), com suporte para atender diversos canais simultaneamente, podendo tratar chamadas da PSTN, WebRTC, chat, e-mail.

**2.8.3** Deve permitir que os agentes e supervisores redimensionem a janela de interface com ajuste automático do conteúdo exibido.

**2.8.4** Deve permitir no mesmo front-end a exibição e integração de aplicações WEB tais como CRM, ERPs, etc. Permitindo experiência unificada das ferramentas de atendimento ao assistido.

**2.8.5** Deve possuir interface aberta permitindo a integração de aplicações de terceiros.

**2.8.6** Deve permitir a extensão de funcionalidades através de “widgets”.

**2.8.7** Deve suportar os navegadores FireFox, Google Chrome e Safari.

**2.8.8** Cada ponto de uma jornada do assistido é representado por uma interação com um ponto de contato (Web, Email, Voz, etc.).

**2.8.9** Fornece aos agentes e supervisores uma visibilidade total em qualquer interação pré-canal anterior.

**2.8.10** A interface do agente deve ter as seguintes capacidades: Manuseie eficientemente vários bate-papos, e-mails, telefone, mensagens e interações personalizadas ao mesmo tempo; Interações de transferência e conferência; Vários Screen Pops; Acesso imediato aos supervisores.

**2.8.11** Deve suportar o modo Desk Phone com o telefone IP.

**2.8.12** Conferência e Transferência - Permite aos usuários transferir ou realizar conferências.

**2.8.13** Marcação de saída - Permite que os usuários façam chamadas de saída manuais da área de trabalho.

**2.8.14** O sistema deve suportar os códigos de razão.

**2.8.15** O software da área de trabalho deve chamar recursos de controle como Answer, Mute / UnMute, Hold/Unhold, End Call, etc.

**2.8.16** A área de trabalho deve permitir conferência e transferir bate-papo ao vivo

**2.8.17** A interface Supervisor deve ter as seguintes capacidades:

**2.8.18** Monitorar os agentes da solução de contact center Multicanal

**2.8.19** Acessar relatórios em tempo real e históricos.

**2.8.20** Relatórios para monitorar estatísticas em tempo real

**2.8.21** Botões de controle para volume, mudo, pausa, transferência, viva voz, headset, conferência.

**2.8.22** Deve permitir que o supervisor configure os níveis de serviço para cada fila de atendimento.

**2.8.23** Deve permitir a supervisão de chamadas em qualquer canal de atendimento de modo que o supervisor possa interagir de forma ativa ou passiva (apenas visualizar).

**2.8.24** A interface dos supervisores deve permitir que o mesmo assuma as funções de agente.

## 2.9 SISTEMA DE COMUNICAÇÃO IP

**2.9.1** O Core do sistema de comunicação IP deve ser instalado de forma redundante (ativo/ativo), sendo que cada unidade deve suportar 100% da capacidade do Contact Center OmniChannel.

**2.9.2** Os controladores devem ser sincronizados de forma automática quando do retorno operacional do item que sofreu indisponibilidade.

**2.9.3** Para os sistemas redundantes, as licenças deverão ser flutuantes, ou seja, a queda de qualquer dispositivo pertencente à solução não poderá impactar no número contratado de usuários.

**2.9.4** Deve prover as seguintes facilidades de telefonia básica a todos os ramais do sistema de comunicação IP:

**2.9.5** Chamadas de entrada através de discagem direta a ramal (DDR).

**2.9.6** Interligação automática entre ramais.

**2.9.7** Permitir a autenticação prévia do usuário para que seja permitida a sua utilização através de qualquer aparelho IP e softphone na rede.

**2.9.8** Interligação entre rede pública e os ramais, segundo suas classes de serviços.

**2.9.9** Geração de bilhetes para chamadas internas e externas.

**2.9.10** Prover reconhecimento do número telefônico do chamador IAN (Identificação Automática do Número), inclusive em chamadas corporativas, apresentando-o nos aparelhos com display (LCD) e softphones. Quando for um ramal do sistema, este deve apresentar o nome do usuário.

**2.9.11** Transferência nas chamadas de entrada, saída e internas (ramais/ramais).

**2.9.12** Música de espera para chamadas retidas e quando em processo de consulta e transferência de ramais.

## 2.10 Requisitos de segurança

**2.10.1** Todos os acessos de administração e gerenciamento da plataforma devem ter acesso controlado com usuário e senha individuais e com perfis de acesso para administrador e operador.

**2.10.2** Os agentes e supervisores devem possuir acesso controlado por usuário e senha individuais e com perfil de acesso para supervisores e agentes.

**2.10.3** Deve possuir integração com base de dados de usuários centralizada devendo ser compatível com bases LDAP incluindo MS Active Directory.

**2.10.4** Deve utilizar o protocolo TLS v1.2 (RFC 5246) para sinalização segura.

## 2.11 Padrões e protocolos

### 2.11.1 URA – Unidade de resposta audível

**2.11.1.1** Deve permitir a orquestração de fluxos automatizados de voz, web móvel, e-mail e ASR e TTS nativos da plataforma.

**2.11.1.2** Deve suportar os protocolos: WebRTC, SIP/H.323, WSDL/SOAP.

**2.11.1.3** Deve ser integrado com solução de discador.

**2.11.1.4** Deve ter capacidade de enviar meta-dados associados à estrutura do fluxo de atendimento nas interações de voz, email, WebRTC e Chat.

**2.11.1.5** Deve permitir o uso de certificados privados para autenticação mútua com servidores externos, tais como, servidores Proxy SIP e servidores de aplicativos.

**2.11.1.6** Suporte do Java 1.8

**2.11.1.7** Deve possuir ferramenta de designer gráfico para fluxos de atendimento inbound e outbound.

**2.11.1.8** Deverá possibilitar a implementação de árvores com base em tecnologia "drag and drop", sem a necessidade de uso de códigos-fonte, de forma totalmente gráfica, visando facilitar o uso pelos gestores e administradores.

**2.11.1.9** Deverá permitir a alteração, o desenvolvimento de menus, submenus, de novas árvores de navegação e testes, remotamente, em canais ou módulos isolados do ambiente de produção, antes da ativação e replicação das novas configurações aos outros canais e máquinas.

**2.11.1.10** Deverá permitir sem interrupção de serviços e através de interface gráfica alterações em:

**2.11.1.11** Árvore de menus.

**2.11.1.12** Modificação do horário de atendimento

**2.11.1.13** Marcação de datas como feriado e finais de semana

**2.11.1.14** Também deverá permitir configuração da funcionalidade "force play" para algumas vocalizações, quando necessário, para que o assistido ouça obrigatoriamente toda a mensagem, limpando em seguida o buffer de eventual digitação no decorrer da mensagem, para início da digitação do assistido.

**2.11.1.15** A URA deve ser escalável sem necessidade de troca de equipamento.

**2.11.1.16** A URA deve possuir a facilidade conhecida por cut-thru, na qual o usuário pode interromper e escolher diretamente a opção desejada, a qualquer momento da navegação, sem necessariamente esperar que o sistema termine de listar as opções disponíveis, em todas as portas, tanto por telefone decádico (pulse) como por DTMF (tone).

**2.11.1.17** A URA deve permitir que, em determinados períodos de atendimento, tenha sequências de atendimento diferenciados para certos dias, meses ou horários.

**2.11.1.18** A URA deve permitir a configuração de Timeout Global, definindo o tempo máximo que o sistema esperará para que o usuário digite toda a informação solicitada.

**2.11.1.19** A URA deve dispor de facilidade TTS (Text to Speech) e possuir as seguintes funcionalidades:

**2.11.1.20** Vocalizar datas em vários formatos tais como dd/mm, dd/mm/aaaa, dd/mm/aa, mm/AA.

**2.11.1.21** Vocalizar valores em moeda (reais) concatenando adequadamente as unidades, dezenas, centenas, milhares e milhões.

**2.11.1.22** Vocalizar numerais concatenando adequadamente.

**2.11.1.23** A URA deve suportar múltiplas fontes de música e diferentes anúncios para chamadores colocados na fila, incluindo, no mínimo, o formato .WAV, possibilitando, portanto, que o anúncio seja inicialmente gravado em um microcomputador para posterior implementação.

**2.11.1.24** A URA deve armazenar na própria plataforma as versões de configurações anteriores possibilitando subir uma configuração antiga de forma rápida sem precisar acionar o time de desenvolvimento para refazer o fluxo de hora.

### 2.11.2 RFCs suportadas

**2.11.2.1** O Sistema de Multicanal deverá suportar as seguintes RFCs mínimas:

**2.11.2.1.1** RFC 791 - Internet Protocol (IPv4).

**2.11.2.1.2** RFC 2327 - SDP: Session Description Protocol.

**2.11.2.1.3** RFC 2833.

**2.11.2.1.4** RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones, and Telephony Signals.

**2.11.2.1.5** RFC 3261 - SIP: Session Initiation Protocol.

**2.11.2.1.6** UDP (RFC 768) and TCP (RFC 793).

**2.11.2.1.7** RFC 3263 - Session Initiation Protocol (SIP): Locating SIP Servers.

**2.11.2.1.8** RFC 3264 - An Offer/Answer Model with Session Description Protocol (SDP).

**2.11.2.1.9** RFC 3311 - The Session Initiation Protocol (SIP) UPDATE Method.

**2.11.2.1.10** RFC 3515 - The Session Initiation Protocol (SIP) Refer Method.

**2.11.2.1.11** RFC 3550 - RTP: A Transport Protocol for Real-Time Applications.

- 2.11.2.1.12 RFC 3891 - "Replaces" Header.
- 2.11.2.1.13 RFC 3892 - Referred-By Mechanism.
- 2.11.2.1.14 RFC 3960 - Early Media and Ringing Tone Generation in the Session Initiation Protocol (SIP).
- 2.11.2.1.15 RFC 4028 - Session Timers in the Session Initiation Protocol (SIP).
- 2.11.2.1.16 RFC 4244 - An Extension to the Session Initiation Protocol (SIP) for Request History Information.
- 2.11.2.1.17 RFC 4566 - SDP: Session Description Protocol (obsoletes RFC 2327).
- 2.11.2.1.18 RFC 4904 - Representing Trunk Groups in tel/sip Uniform Resource Identifiers (URIs).
- 2.11.2.1.19 RFC 5806 - Diversion Indication in SIP (network accepts does not send).
- 2.11.2.1.20 ITU G.168 - Echo cancellation.

### 2.11.3 GATEWAY PARA INTERLIGAÇÃO DO SISTEMA

- 2.11.3.1 O Gateway do Sistema deverá ter as seguintes capacidades:
- 2.11.3.2 Deve ter suporte pelo menos a 4 E1s Universais.
- 2.11.3.3 Deve suportar os protocolos de linha Euro ISDN, R2-MFC, E&M immediate start, E&M delay dial/start.
- 2.11.3.4 Deve ter suporte ao protocolo SIP padrão (RFC 3261).
- 2.11.3.5 Deve ter suporte a Echo Cancellation pelo padrão G.168.
- 2.11.3.6 Deve ser compatível no mínimo com T.38 fax, T.38 V3, V.34.
- 2.11.3.7 Deve suportar os métodos 3xx redirect, REFER, PRACK, session timer, early media, call hold, delayed offer.
- 2.11.3.8 Deve ter suporte a detecção de DTMF pela RFC 2833.
- 2.11.3.9 Deve possuir pelo menos 4 Interfaces Gigabit Ethernet em redundância 1+1.
- 2.11.3.10 Deve ter proteção DoS/DDoS.
- 2.11.3.11 Deve ser compatível com os seguintes métodos de Autenticação e Encryção: TLS, DTLS, SRTP, HTTPS, SSH, client/server SIP Digest authentication, RADIUS Digest.
- 2.11.3.12 Deve ter suporte aos seguintes codecs: G.711, G.723.1, G.726, G.729A/B, GSM-FR, AMR-NB, AMR-WB (G.722.2), SILK-NB/WB, Opus-NB/WB, iLBC.
- 2.11.3.13 Deve ter a capacidade de detecção e prevenção de ataques VoIP.
- 2.11.3.14 Deve suportar manipulação de dígitos recebidos e enviados.
- 2.11.3.15 Deve suportar configuração de roteamento de chamadas.
- 2.11.3.16 Deve ter suporte a VLANs.
- 2.11.3.17 Deve suportar os seguintes métodos de QoS: 802.1p/Q VLAN tagging, DiffServ, TOS.
- 2.11.3.18 Deve ter suporte ao padrão de gravação SIPREC.
- 2.11.3.19 O Gerenciamento do Gateway deverá ser via Browser, linha de comando e SNMP.
- 2.11.3.20 Deverá ter alimentação de 110-240 VAC, 50-60 Hz.

### 2.12 ATENDIMENTO

- 2.12.1 A URA deverá ter 1 Menu e 2 Submenus.
- 2.12.2 Toda a fraseologia será gravada pela SESAU-RO.
- 2.12.3 Haverá um Gateway de recepção para integração entre Sistema de Contact Center Multicanla e a STFC.
- 2.12.4 O Profissional de Saúde ligará para a SESAU-RO em um número DDR que vai encaminhar do Gateway para a URA do Sistema de Contact Center Multicanla e a STFC através do Gateway E1.
- 2.12.5 A SESAU pode ter a opção de a URA fornecerá uma mensagem oferecendo ao Profissional de Saúde a opção de ser atendido pelo Chat em Navegador do Celular ou através de voz. O Assistido deverá digitar X para ser atendido pelo Chat no Navegador do Celular e Y para continuar o atendimento por voz.

### 2.13 FLUXO DE ATENDIMENTO

- 2.13.1 Profissional de Saúde liga no número chave da faixa DDR a ser definido pela contratante.
- 2.13.2 Profissional de Saúde escuta Menu com as 2 opções:
  - 2.13.2.1 Opção 1 – CRUE que deriva para fila CRUE.
  - 2.13.2.2 Opção 2 – Regulação de Leitos que deriva para fila REGULAÇÃO DE LEITOS.
- 2.13.3 Os agentes administradores atenderão os pacientes para triagem e poderão realizar transferências para os Médicos que atenderão nas filas:
  - 2.13.3.1 Fila ATENDIMENTO\_MÉDICO\_REGULAÇÃO (CRUE).
  - 2.13.3.2 Fila ATENDIMENTO\_MÉDICO\_LEITOS (CREL).
  - 2.13.3.3 Os médicos poderão transferir as chamadas para qualquer uma das filas dos sistemas.
- 2.13.4 Tratativa Fila: informar ao paciente posição na fila e tempo de espera.

### 2.14 Relatórios a Serem emitidos pelo sistema

- 2.14.1 Deve permitir nos relatórios históricos o detalhamento por agente e grupo de agentes de todas as interações Multicanal.
- 2.14.2 Deve suportar os browsers Google Chrome e Mozilla Firefox.
- 2.14.3 Deve permitir exportar relatório em formato XLS e PDF
- 2.14.4 Deve suportar no mínimo os relatórios históricos:
  - 2.14.4.1 Relatório de Afer call Work codes e Disposition codes.
  - 2.14.4.2 Relatório de performance de agente.
  - 2.14.4.3 Relatório de agente contemplando:
    - 2.14.5 Percentual de interações completadas.
    - 2.14.6 Número de interações abandonadas.
    - 2.14.7 Nome do agente.
    - 2.14.8 Número de interações completadas.
    - 2.14.9 Tempo médio de atendimento.
    - 2.14.10 Número de interações finalizadas.
    - 2.14.11 Número de chamadas com conferência.
    - 2.14.12 Número de chamadas desconectadas na fila de espera.
    - 2.14.13 Soma de tempo ocioso (Idle Time) aguardando chamadas.
    - 2.14.14 Tempo total logado por agente e período.
    - 2.14.15 Soma de tempo "Not Ready Time" por agente e período.
    - 2.14.16 Soma da quantidade de interações sem resposta do agente.
    - 2.14.17 Número total de interações oferecidas ao agente.

### 2.15 Itens fornecidos pela contratante

- 2.15.1 Infraestrutura de TI para hospedagem do sistema de URA visual, Chat e Direcionador.
- 2.15.2 Configuração dos Ativos de TI.
- 2.15.3 Interface Web Services e desenvolvimento para Integração com suas próprias aplicações internas.
- 2.15.4 Fornecimento de Links de Dados e Internet para todos os sítios.
- 2.15.5 Fornecimento de Espaço, Alimentação e Refrigeração para os Itens que são locais (Gateway e/ou servidores).

- 2.15.6 Computador para os Agentes da SESAU-RO.
- 2.15.7 Gravação da Fraseologia da URA.
- 2.15.8 Fones de Cabeça para os Agentes da Comarca com conexão USB e cancelamento de ruídos externos.
- 2.15.9 Páginas WEB da Sesau para serem acessadas pela população para uso dos recursos previstos no item nº 2.6 - CANAL DE ATENDIMENTO -

WEB CHAT.

#### 2.16 Itens fornecidos pela contratada

- 2.16.1 Itens e Infraestrutura pertinentes a arquitetura da Solução no subitem 3.1.
- 2.16.2 Instalação do Sistema nas dependências da Contratante.
- 2.16.3 Treinamento remoto dos Agentes de cada comarca.
- 2.16.4 Desenvolvimento dos itens da plataforma Contact Center Multicanal especificados no subitem acima.
- 2.16.5 Monitoração na primeira semana de operação do sistema.
- 2.16.6 Sustentação do Sistema em Regime 7x24.

#### 2.17 Assistência técnica e manutenção

- 2.17.1 No escopo de sustentação deverão estar inclusos os seguintes serviços:
  - 2.17.1.1 Coordenar a implementação de patches de software específicos da contratante.
  - 2.17.1.2 Planejar a inclusão de novas facilidades no ambiente de produção.
  - 2.17.1.3 Avaliar performance do ambiente de produção com proposição de ajustes quando necessário.
  - 2.17.1.4 Atendimento aos chamados técnicos referente à plataforma que esteja instalada e em produção.
  - 2.17.1.5 Análise de logs, análise de incidentes, alarmes e eventos necessários para a resolução de problemas na plataforma.
  - 2.17.1.6 Responsável por abrir o chamado de Nível 3 nos fabricantes em caso de problemas na plataforma.
  - 2.17.1.7 Atendimento telefônico 24X7 (24 horas, 7 dias na semana).
  - 2.17.1.8 Atendimento presencial 24X7 (24 horas, 7 dias na semana).
  - 2.17.1.9 Atendimento remoto 24X7 (24 horas, 7 dias na semana).

#### 2.18 Memória de cálculo

- 2.18.1 E este quantitativo foi disponibilizado pelos setores que utilizarão o sistema, sendo:

Setor/Serviços	Nº de Licenças
Coordenação de Urgência e Emergência	12
Coordenação de Regulação de Leitos	12
Atendimento Psicológico para o Servidor da Saúde	10
Call center de Atendimento e Orientações ao COVID19	05
Licenças para Administração e Auditoria do Sistema	06
Total de Licenças	45

### 3 JUSTIFICATIVA

3.1 O Estado de Rondônia é pleno da atenção no âmbito das políticas públicas de saúde inseridas no Sistema Único de Saúde (SUS), sendo de sua responsabilidade a garantia do acesso da população usuária aos serviços das Unidades de Saúde em condições de justiça, usando-se os princípios constitucionais da igualdade frente aos contribuintes deste país nas ações de atendimento hospitalar de média e alta complexidade. Em conformidade a Política Nacional de Atenção Básica, que descreve as competências das Secretarias Estaduais de Saúde e ao Distrito Federal: Prestar apoio institucional aos municípios no processo de implantação, acompanhamento e qualificação da atenção básica e de ampliação e consolidação da Estratégia Saúde da Família; Disponibilizar aos municípios instrumentos técnicos e pedagógicos que facilitem o processo de formação e educação permanente dos membros das equipes de gestão e de atenção à saúde; Articular instituições, em parceria com as Secretarias Municipais de Saúde, para formação e garantia de educação permanente aos profissionais de saúde das equipes de atenção básica e das equipes de Saúde da Família e Promover o intercâmbio de experiências entre os diversos municípios, para disseminar tecnologias e conhecimentos voltados à melhoria dos serviços da atenção básica.

3.2 A Secretaria de Estado da Saúde tem como objetivo precípuo atender ao princípio da universalidade e equidade na oferta de saúde pública tendo como parâmetro de referência o que há de melhor no que tange à prestação de serviço ao paciente do SUS em Rondônia. Pode-se afirmar que a estrutura física de uma organização é de suma importância para aumentar o grau de satisfação dos usuários. A necessidade de se promover o alcance aos padrões mínimos de funcionamento em todas as Unidades de Saúde resulta de uma visão mais ampla a cerca da prestação dos serviços públicos, além do mais, a falta de suportes necessários, em todos os seus aspectos, influi no rendimento psíquico, intelectual e social dos servidores e dos pacientes.

3.3 Em atenção ao Memorando 1917 (0033358388), considerando o Contrato Nº 423/PGE-2020 (0027563314), cujo objeto do presente instrumento é empresa especializada em Serviço de Gestão de Comunicação e Dados Eletrônicos (Call Center), da Secretaria de Estado da Saúde e suas respectivas Unidades com os cidadãos do Estado de Rondônia para o atendimento através de teleatendimento relativo ao COVID-19, bem como atender ao sistema de teleatendimento psicológico e atendimento ao sistema de Regulação de Urgência e Emergência e de Leitos do Estado de Rondônia, de forma emergencial, para enfrentamento a Pandemia do Coronavírus (COVID-19), ao qual se encerrou no dia 27/06/2022.

3.4 Considerando o Contrato nº 423/PGE-2020 (0027563314), foi prorrogado até o 6º Termo Aditivo (0027563314).

3.5 Considerando que a adoção do serviço de Call Center tornou-se para a SESAU um serviço de extrema importância devido a agilidade no atendimento pelos profissionais de Saúde na regulação dos pacientes, em janeiro de 2021 iniciou-se processo licitatório nº 0036.019010/2021-44 para a manutenção do serviço, já prevendo o término do contrato e a não adoção de processo emergencial. Contudo, devido a diversos pedidos de esclarecimentos por parte das empresas o processo tornou-se moroso. Até a presente data o Pregão Eletrônico nº 879/2021/ÔMEGA/SUPEL/RO encontra-se em fase externa do certame, para confecção de Adendo Modificador pela Gerência de Compras - GECOMP (Despacho (0034918843)).

3.6 Considerando que o serviço atende a Coordenação de Urgência e Emergência, Coordenação de Regulação de Leitos, Atendimento Psicológico para o Servidor da Saúde, Call center de Atendimento e Orientações ao COVID-19 e Licenças para Administração e Auditoria do Sistema, conforme Termo de Referência (0012631295). Ou seja, este serviço agiliza o atendimento dos profissionais de Saúde na regulação dos pacientes transferidos do interior e capital para os hospitais atendidos pela SESAU. Além de registrar as ligações para futuras auditorias, trazendo mais transparência para a Administração Pública.

3.7 Desta forma, justifica-se a continuidade da prestação do serviço, uma vez que a sua interrupção causaria maior dano no erário, considerando a importância do serviço. E para que as Unidades não ficassem desassistidas foi solicitado a empresa a continuidade do serviço por meio do Ofício 550 (0034934523) e a mesma deu o aceite (Resposta - OI S/A (0035355302)). Contudo, já foi solicitado a abertura de processo emergencial no Memorando 5 (0034928320) para atender as necessidades desta SESAU.

3.8 Visto que é de extrema necessidade e urgência, e seguindo a orientação da Gerência Administrativa, vimos por meio deste, solicitar abertura de Processo Emergencial a fim de evitar a descontinuidade dos serviços supracitados.

#### 3.9 Da possibilidade legal de realização do contrato emergencial

3.9.1 O inciso XXI, artigo 37 da nossa Carta Magna regra sobre a obrigatoriedade da Administração Pública em realizar suas contratações através de processo licitatório:

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.

3.9.2 Percebe-se que a Constituição concedeu a possibilidade da contratação sem licitação desde que especificados em legislação, por lei ordinária. Diante disso a Lei nº 8.666/93 estabeleceu a figura da dispensa de licitação (art. 24) e da contratação por inexigibilidade (art. 25).

**3.9.3** A dispensa de licitação decorre da possibilidade de competição, mas que diante de peculiaridades do caso o legislador permitiu que esta não fosse obrigatória elencando um rol taxativo dada a excepcionalidade que é a não realização da licitação.

**3.9.4** Neste sentido é o posicionamento do Doutrinador José dos Santos Carvalho Filho (p. 252, 2010), a dispensa de licitação “caracteriza-se pela circunstância de que, em tese, poderia o procedimento ser realizado, mas que, pela particularidade do caso, decidiu o legislador não torná-lo obrigatório”. Continua, ainda, o referido doutrinador que é necessário destacar a excepcionalidade em licitar e a taxatividade das hipóteses do art. 24 da Lei nº 8.666/93.

**3.9.5** A Lei 8.666/1993 em seu artigo 24, IV arrola uma das hipóteses de dispensa de licitação:

Art. 24. É dispensável a licitação:

IV - nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para os bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, contados da ocorrência da emergência ou calamidade, vedada a prorrogação dos respectivos contratos;

**3.9.6** Interpretando esse dispositivo legal, o Tribunal de Contas da União estabeleceu os seguintes requisitos para a contratação emergencial:

“Contratação pública – Dispensa – Situação emergencial – **Requisitos** – TCU

*Sobre a dispensa de licitação em razão de situação emergencial, o TCU deixou assente que “a própria lei elencou requisitos cumulativos a serem observados pelo administrador para enquadrar a situação fática à norma, a saber: a) deve o administrador demonstrar a **urgência** de atendimento da situação; b) limitar o objeto da contratação aos bens **necessários** para afastar o risco de prejuízo ou de comprometimento da segurança das pessoas e bens; c) no caso de parcelas de obras e serviços, o objeto deve ser concluído no prazo máximo de **180 dias** consecutivos e ininterruptos, contados a partir da data de ocorrência do fato tido como emergencial ou calamitoso; e d) vedada à prorrogação dos contratos. (...) A ausência de quaisquer desses requisitos legais tem o condão de descaracterizar a situação emergencial. Esse é o intuito da lei. Por isso, a Administração deve agir de imediato, ou seja, deve ser realizada a contratação tão logo constatada a situação emergencial, pois, após algum tempo, podem ocorrer circunstâncias que transformem o que era emergência em passível de ser contratado por meio do procedimento licitatório normal”. (Grifamos.) No mesmo sentido: Acórdãos nºs 2.190/2011, Plenário, e 4.458/2011, 2ª Câmara. (TCU, Acórdão nº 3.065/2012, Plenário, Rel. Min. Raimundo Carreiro, DOU de 22.11.2012.)”*

*“O **risco** a ser considerado para justificar a dispensa de licitação é aquele efetiva e concretamente demonstrado pela Administração. (...) A urgência de atendimento para a dispensa de licitação é aquela qualificada pelo **risco** da ocorrência de prejuízo ou comprometimento da segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos ou outros bens públicos e particulares, caso as medidas requeridas não sejam adotadas de pronto”. (TCU, Decisão nº 347/1994, Plenário, Rel. Min. Carlos Atila Álvares da Silva, DOU de 21.06.1994 e RDA 197/271.)”*

**3.9.7** O Estado de Rondônia é pleno da atenção no âmbito das políticas públicas de saúde inseridas no Sistema Único de Saúde (SUS), sendo de sua responsabilidade a garantia do acesso da população usuária aos serviços das Unidades de Saúde em condições de justiça, usando-se os princípios constitucionais da igualdade frente aos contribuintes deste país nas ações de atendimento hospitalar de média e alta complexidade.

**3.9.8** A Secretaria de Estado da Saúde tem como objetivo precípuo atender ao princípio da universalidade e equidade na oferta de saúde pública tendo como parâmetro de referência o que há de melhor no que tange à prestação de serviço ao paciente do SUS em Rondônia, além do mais, a falta de suportes necessários, em todos os seus aspectos, influi no rendimento psíquico, intelectual e social dos servidores e dos pacientes.

**3.9.9** A Secretaria de Estado da Saúde de Rondônia tem, entre outras, a competência de gerenciar as necessidades das Unidades de Saúde com o objetivo de formalizar pedido de contratação, a fim de assegurar a saúde dos pacientes e funcionários, os gestores da saúde pública tem que desenvolver um planejamento fundamentado em análises técnicas respaldadas em informações confiáveis, o planejamento deve ser contínuo e os procedimentos monitorados, de forma a gerar respostas em cada momento de atualização, identificação e correção.

**3.9.10** Considerando que a Secretaria de Estado da Saúde - SESA, uma estrutura de proporções significativas que envolve Gerências Administrativas, Gerências Regionais e Unidades de Saúde, sendo estas hospitalares, ambulatoriais e laboratoriais.

**3.9.11** De acordo com as exigências do Ministério da Saúde, a SESA tem o dever de atender as orientações gerais, as diretrizes estabelecidas para implantação das redes hospitalares, criando mecanismos para garantir os fluxos e estrutura física mínima, mobiliário, insumos e equipamentos.

**3.9.12** Pelo explanado acima, justificamos a necessidade da contratação por dispensa de licitação com base no Parágrafo IV do artigo 24 da Lei 8.666/1993.

## 4 EXECUÇÃO

### 4.1 Execução dos Serviços

**4.1.1** A contratante nomeará Fiscais de Contrato e um suplente, servidores efetivos, sendo indicado pelo representante da área requisitante o servidor que possui conhecimento técnico do objeto da contratação e designado pelo Secretário de Estado da Saúde, que fiscalizarão a execução do serviço contratado e verificará o cumprimento das especificações solicitadas, no todo ou em parte, no sentido de corresponderem ao desejado ou especificado.

**4.1.2** Os fiscais de contrato irão acompanhar e fiscalizar a execução contratual, responsabilizando-se pela verificação do efetivo cumprimento das obrigações pactuadas e respectivo ateste das faturas/notas fiscais, juntamente com a comissão de recebimento (IN/MP nº 5/2017, art. 67, Lei 8.666/93 e acórdão nº. 4/2006 - TCU).

**4.1.3** A prestação dos serviços deverá estar dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, fornecendo todos os produtos, peças, acessórios, componentes eletrônicos, materiais, utensílios e equipamentos em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com observância às recomendações aceitas pelas boas técnicas, normas e legislação vigente e em quantidades necessárias à boa execução dos serviços.

**4.1.4** Os serviços deverão ser executados em horários que não interfiram no bom andamento da rotina de funcionamento da contratante.

**4.1.5** A fiscalização pela contratante, não desobriga a contratada de sua responsabilidade quanto à perfeita execução do objeto deste instrumento.

**4.1.6** A ausência de comunicação por parte da contratante referente a irregularidades ou falhas, não exime a contratada das responsabilidades determinadas no Contrato.

**4.1.7** A contratada permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização, durante a vigência do contrato, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.

**4.1.8** Após a assinatura do instrumento contratual, a Contratada terá o prazo de até 10 (dez) dias para instalação, configuração, funcionamento e capacitação da solução integrada.

**4.1.9** No prazo de 05 dias úteis após a instalação, configuração e funcionamento dos softwares dos serviços de monitoramento e rastreamento, o fiscal do contrato avaliará a compatibilidade dos mesmos com o PB, os quais, estando em conformidade com as especificações exigidas, serão recebidos definitivamente.

**4.1.10** Durante a execução dos serviços, a Contratada será notificada para promover a correção de quaisquer intercorrências que inviabilizem a adequada prestação dos serviços.

**4.1.11** Se a Contratada tiver comprovadamente dificuldades de cumprir o cronograma acordado, não sofrerá multa, desde que informe oficialmente com antecedência de pelo menos 1 (um) dia útil antes de esgotado o prazo, apresentando uma justificativa circunstanciada formal, que deverá ser encaminhada à fiscalização do contrato que, por sua vez, encaminhará para autoridade superior para decisão final se o prazo será prorrogado ou não.

**4.1.12** No caso de ser autorizada a prorrogação do prazo e esgotado o novo prazo concedido, a autoridade competente da SESA aplicará as sanções administrativas previstas neste instrumento.

### 4.2 Local de execução

**4.2.1** A Contratada deverá instalar e configurar a solução integrada para que funcione nas unidades administrativas indicadas pela SESA, os serviços deverão ser executados no horário de 07h:30min às 13h:30min, de segunda à sexta-feira.

### 4.3 Do Contrato

#### 4.3.1 Reajuste do Contrato

**4.3.1.1** Durante o prazo de vigência do Contrato, os preços serão irrevogáveis.

#### 4.3.2 Vigência Contratual

**4.3.2.1** O prazo de vigência do contrato será de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir da primeira assinatura contratual.

#### **4.3.3 Prazo para início da execução dos serviços**

**4.3.3.1** O prazo para início dos serviços será de até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da primeira assinatura contratual.

#### **4.3.4 Convocação e Celebração do Contrato**

**4.3.4.1** Oficialmente convocada pela Administração com vistas à celebração do Termo Contratual, é dado à contratada o prazo de 03 (três) dias úteis, contado da data da ciência ao chamamento, pela Secretaria de Estado da Saúde, para no local ou sistema indicado, firmar o instrumento de Contrato.

#### **4.3.5 Da Formalização e Execução do Contrato**

**4.3.5.1** A Administração convocará regularmente o interessado para assinar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo e condições estabelecidos, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da lei nº 8.666/93.

**4.3.5.2** O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pela Administração.

**4.3.5.3** É facultado à Administração, quando o convocado não assinar o termo de contrato ou não aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo e condições estabelecidos, convocar os ofertantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos preços atualizados de conformidade com o ato convocatório, ou revogar o certame.

**4.3.5.4** É obrigação do contratado de manter, durante toda execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no certame.

**4.3.5.5** O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei, respondendo cada uma pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

**4.3.5.6** O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

**4.3.5.7** O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado.

**4.3.5.8** O contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

**4.3.5.9** A inadimplência do contratado com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento.

#### **4.3.6 Da Inexecução e da Rescisão do Contrato**

**4.3.6.1** A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento, podendo a mesma ser unilateral amigável ou judicial.

**4.3.6.2** Constituem motivo para rescisão de contrato:

**4.3.6.2.1** O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos.

**4.3.6.2.2** O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos.

**4.3.6.2.3** A lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados.

**4.3.6.2.4** O atraso injustificado no início do serviço ou fornecimento.

**4.3.6.2.5** A paralisação do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à Administração.

**4.3.6.2.6** A empresa contratada reconhece os direitos da contratante nos casos de rescisão dos Art. 77 à 80 da lei 8.666/93.

#### **4.3.7 Garantia Contratual:**

**4.3.7.1** Para fiel execução dos compromissos aqui ajustados a contratada prestará prévia garantia de 5% (cinco por cento) do valor global do Contrato, como previsto no art. 56 da lei 8.666/93.

**4.3.7.2** A contratada poderá optar por uma das modalidades de garantia previstas no § 1º do art. 56 da lei 8.666/93.

**4.3.7.3** A contratada terá o prazo de 10 (dez) dias, prorrogáveis por igual período, posteriores à assinatura do contrato, para apresentação da garantia contratual.

**4.3.7.4** A caução prestada pela contratada será restituída após o término do contrato com a devida atualização do valor, desde que seja realizada mediante depósito em espécie (art. 56 § 4º da lei 8666/93).

#### **4.4 Da garantia dos serviços**

**4.4.1** Os serviços executados deverão ter um prazo de garantia mínima de:

**4.4.2** Mão-de-obra executada: 06 (seis) meses.

**4.4.3** Peças: Deverá atender a garantia do fabricante, sendo de no mínimo 3 (três) meses.

#### **4.5 Acompanhamento e Fiscalização:**

**4.5.1** Não obstante a contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a Administração reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços.

**4.5.2** Acompanhar e avaliar a qualidade dos serviços realizados.

**4.5.3** O Fiscal do Contrato juntamente com a Comissão anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços contratados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

**4.5.4** As decisões e providências, que ultrapassem a competência do Fiscal do Contrato, deverá ser solicitadas à Diretoria Administrativa da Secretaria, em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes.

**4.5.5** A contratante nomeará uma Comissão de servidores efetivos que fiscalizarão a execução do serviço contratado e verificarão o cumprimento das especificações solicitadas, no todo ou em parte, no sentido de corresponderem ao desejado ou especificado.

**4.5.6** A fiscalização pela contratante, não desobriga a contratada de sua responsabilidade quanto à perfeita execução do objeto deste instrumento.

**4.5.7** A ausência de comunicação por parte da contratante referente a irregularidades ou falhas, não exime a contratada das responsabilidades determinadas no Contrato.

**4.5.8** A contratante realizará avaliação da qualidade do atendimento, dos resultados concretos dos esforços sugeridos pela contratada e dos benefícios decorrentes da política de preços por ela praticada.

**4.5.9** A avaliação será considerada pela contratante para aquilatar a necessidade de solicitar à contratada que melhore a qualidade dos serviços prestados, para decidir sobre a conveniência de renovar ou, qualquer tempo, rescindir o presente Contrato.

#### **5 DO PAGAMENTO**

**5.1** O pagamento deverá ser efetuado mediante a apresentação de Nota Fiscal, emitidas em 02 (duas) vias pela Contratada, devidamente atestadas pela Administração, conforme disposto no art. 73 da Lei nº 8.666 de 1993, através da Comissão de Recebimento de Serviços Prestados e de Materiais das Unidades Hospitalares onde os serviços foram realizados, devendo conter no corpo da mesma: a descrição do objeto, o número do Contrato e número da Conta Bancária da empresa vencedora do certame licitatório para depósito do pagamento.

**5.2** A Nota Fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada das seguintes comprovações:

**5.2.1** Do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social), correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados, na forma do § 4º do Art. 31 da Lei nº 9.032, de 28 de abril de 1995, quando se tratar de mão-de-obra diretamente envolvida na execução dos serviços na contratação de serviços continuados.

**5.2.2** Da regularidade fiscal, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93.

**5.2.3** Do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração.

**5.2.4** Apresentar relatórios dos serviços executados com as respectivas ordens de serviço.

**5.3** O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS ensejará o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.

**5.4** O prazo para pagamento da Nota Fiscal, devidamente atestada pela Contratante, será de 30 (trinta) dias corridos, após o adimplemento da obrigação.

**5.5** Não será efetuado qualquer pagamento à(s) empresa(s) Contratada(s) enquanto houver pendência de liquidação da obrigação financeira em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

**5.6** Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Contratante, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira.

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual.

EM = Encargos moratórios.

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.

VP = Valor da parcela em atraso.

**5.7** Ocorrendo erro no documento da cobrança, este será devolvido e o pagamento será susgado para que a Contratada tome as medidas necessárias, passando o prazo para o pagamento a ser contado a partir de data da reapresentação do mesmo.

**5.8** Caso se constate erro ou irregularidade na Nota Fiscal, a administração, a seu critério, poderá devolvê-la, para as devidas correções, ou aceitá-las, com a glosa da parte que considerar indevida.

**5.9** Na hipótese de devolução, a Nota Fiscal será considerada como não apresentada, para fins de atendimento das condições contratuais.

**5.10** A administração não pagará, sem que tenha autorização prévia e formalmente, nenhum compromisso que lhe venha a ser cobrado diretamente por terceiros, seja ou não instituições financeiras, à exceção de determinações judiciais, devidamente protocoladas no órgão.

**5.11** Os eventuais encargos financeiro, processuais e outros, decorrentes da inobservância, pela ofertante, de prazo de pagamento, serão de sua exclusiva responsabilidade.

**5.12** A Administração efetuará retenção, na fonte, dos tributos e contribuições sobre todos os pagamentos à Contratada.

**5.13** É condição para o pagamento do valor constante de cada Nota Fiscal, a apresentação de Prova de Regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), com o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), e Certidão Negativa da Receita Estadual – SEFIN, Certidão Negativa Municipal e Certidão Negativa Federal, Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (Lei 12.440), FGTS e INSS, podendo ser verificadas nos sítios eletrônicos, serão aceitas as certidões positivas com efeito de negativa.

## 6 DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

**6.1** De acordo com a Informação 937 (0036301974), as despesas com a aquisição dos materiais ocorrerão por conta da seguinte programação orçamentária:

**6.1.1** Programa de Trabalho: 17.012.10.126.1015.2064 - Promover a Gestão de T.I; 17.012.10.122.1015.2087 - Assegurar a Manutenção Administrativa da Unidade.

**6.1.2** Fonte de Recursos: 1.500.0.00001 - Recursos não vinculados de impostos; 1.500.0.01002 - Recursos não vinculados de impostos - Saúde; 1.600.0.00001 - Manutenção das Ações e Serviços Públicos de Saúde; 1.601.0.00001 - Estruturação da rede de serviços Públicos de saúde.

**6.1.3** Natureza da Despesa: 3.3.90.39 - Outros Serviços de Terceiros - PJ; 3.3.90.40 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica.

## 7 ESTIMATIVA DA DESPESA

**7.1.7.1** O valor estimado para a pretensa aquisição será determinado pela pesquisa de preços, a qual será efetuada por esta Secretaria de Saúde.

## 8 DAS SANÇÕES

**8.1** Sem prejuízo das sanções cominadas no art. 87, I, III e IV, da Lei nº 8.666/93, pela inexecução total ou parcial do contrato, a Administração poderá, garantida a prévia e ampla defesa, aplicar à Contratada multa de até 10% (dez por cento) sobre a parte inadimplida.

**8.2** Se a adjudicatária recusar-se a retirar o instrumento contratual injustificadamente ou se não apresentar situação regular na ocasião dos recebimentos, garantida a prévia e ampla defesa, aplicar à Contratada multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total adjudicado.

**8.3** Ficará impedido de licitar e de contratar com o Estado de Rondônia e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, garantido o direito à ampla defesa, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:

I - Não assinar o contrato.

II - Não entregar a documentação exigida no edital.

III - Apresentar documentação falsa.

IV - Causar o atraso na execução do objeto.

V - Não mantiver a proposta.

VI - Falhar na execução do contrato.

VII - Fraudar a execução do contrato.

VIII - Comportar-se de modo inidôneo.

IX - Declarar informações falsas.

X - Cometer fraude fiscal.

**8.3.1** As sanções descritas no item 8.3, também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido sem justificativa ou com justificativa recusada pela administração pública.

**8.3.2** As sanções serão registradas e publicadas no SICAF e Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual - CAGEFIMP.

**8.4** A multa, eventualmente imposta à Contratada, será automaticamente descontada da fatura a que fizer jus, acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês. Caso a contratada não tenha nenhum valor a receber do Estado, ser-lhe-á concedido o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados de sua intimação, para efetuar o pagamento da multa. Após esse prazo, não sendo efetuado o pagamento, serão deduzidos da garantia. Mantendo-se o insucesso, seus dados serão encaminhados ao órgão competente para que seja inscrita na dívida ativa, podendo, ainda a Administração proceder à cobrança judicial.

**8.5** As multas previstas nesta seção não eximem a adjudicatária ou contratada da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha causar à Administração.

**8.6** De acordo com a gravidade do descumprimento, poderá ainda a licitante se sujeitar à Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base na legislação vigente.

**8.7** A sanção denominada "Advertência" só terá lugar se emitida por escrito e quando se tratar de faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação, cabível somente até a segunda aplicação (reincidência) para a mesma infração, caso não se verifique a adequação da conduta por parte da Contratada, após o que deverão ser aplicadas sanções de grau mais significativo.

**8.8** As sanções serão aplicadas sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que possa ser acionada em desfavor da Contratada, conforme infração cometida e prejuízos causados à administração ou a terceiros.

**8.9** Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, com percentuais de multa conforme a tabela a seguir, que elenca apenas as principais situações previstas, não eximindo de outras equivalentes que surgirem, conforme o caso:

Item	Descrição da infração
1	Permitir situação que crie a possibilidade ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência.
2	Usar indevidamente informações sigilosas a que teve acesso, por ocorrência.
3	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por dia.
4	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agente, por ocorrência.
5	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, sem motivo justificado, por ocorrência.
6	Executar serviço incompleto, paliativo substitutivo como por caráter permanente, ou deixar de providenciar reposição complementar, por ocorrência.
7	Fornecer informação pérfida de serviço/equipamento/software, por ocorrência.
<b>Para os itens a seguir, deixar de:</b>	
8	Efetuar o pagamento de seguros, encargos fiscais e sociais, assim como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste contrato, por dia e por ocorrência.
9	Efetuar a reposição de equipamentos danificados, por motivo e por dia.
10	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus anexos, mesmo que não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela fiscalização, por ocorrência.
11	Iniciar execução de serviço nos prazos estabelecidos, observados os limites mínimos estabelecidos por este Contrato, por serviço, por ocorrência.
12	Ressarcir o órgão por eventuais danos causados por sua culpa, em veículos, equipamentos, dados, etc.
13	Fornecer as senhas e relatórios exigidos para o objeto, por tipo e por ocorrência.
14	Manter a documentação de habilitação atualizada, por item, por ocorrência.
15	Substituir funcionário que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do Órgão, por funcionário e por dia.
16	Fornecer suporte técnico à Contratante, por ocorrência e por dia.

*\* Incidente sobre a parte inadimplida do contrato.*

**8.10** As sanções aqui previstas poderão ser aplicadas concomitantemente, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

**8.11** Após 30 (trinta) dias da falta de execução do objeto, será considerada inexecução total do contrato, o que ensejará a rescisão contratual.

**8.12** As sanções de natureza pecuniária serão diretamente descontadas de créditos que eventualmente detenha a Contratada ou efetuada a sua cobrança na forma prevista em lei.

**8.13** As sanções previstas não poderão ser relevadas, salvo ficar comprovada a ocorrência de situações que se enquadrem no conceito jurídico de força maior ou casos fortuitos, devidos e formalmente justificados e comprovados, e sempre a critério da autoridade competente, conforme prejuízo auferido.

**8.14** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

**8.15** A sanção será obrigatoriamente registrada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, bem como em sistemas Estaduais.

**8.16** Também ficam sujeitas às penalidades de suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão licitante e de declaração de inidoneidade, previstas no subitem anterior, as empresas ou profissionais que, em razão do contrato decorrente deste certame: Tenham sofrido condenações definitivas por praticarem, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de tributos; Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos do certame; Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

## 9 DAS OBRIGAÇÕES

### 9.1 Da Contratada

**9.1.1** Além daquelas exigidas em lei a contratada deverá:

**9.1.1.1** Cumprir fielmente as normas estabelecidas neste Termo de Referência, de forma que os materiais sejam entregues em perfeito estado e condições, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade.

**9.1.1.2** Fornecer os materiais rigorosamente de acordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na sua proposta.

**9.1.1.3** Obedecidos aos critérios e padrões de qualidade pré-determinados; deverá ser observado o critério definido pela Secretaria de Estado da Saúde, para a entrega do objeto.

**9.1.1.4** Reparar, corrigir, remover ou substituir às suas expensas no todo ou em parte, o objeto em que se encontrarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da entrega, transporte, instalação ou de equipamentos empregados, mesmo após ter sido recebido definitivamente.

**9.1.1.5** A Contratada deverá responsabilizar-se pela garantia total dos materiais dentro do prazo de validade da mesma, contados a partir da data de entrega definitiva dos materiais.

**9.1.1.6** Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas e todos os tributos incidentes, sem qualquer ônus à Administração Pública, devendo efetuar os respectivos pagamentos na forma e nos prazos previstos em Lei.

**9.1.1.7** Nos preços ofertados deverão estar incluso todos os impostos, taxas, fretes e demais custos provenientes da entrega do objeto.

**9.1.1.8** Utilizar, em todas as fases, fornecimento e montagem/instalação dos materiais, ferramentas, materiais e mão-de-obra qualificada.

**9.1.1.9** Manter limpas as áreas onde serão executados os serviços de montagem/instalação do material.

**9.1.1.10** Responsabilizar-se pelos materiais, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços de montagem/instalação dos materiais, não cabendo a Unidade de Saúde quaisquer responsabilidades por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

**9.1.1.11** Apresentar um preposto devidamente habilitado, com poderes para representá-lo em tudo o que se relacionar com o fornecimento do objeto.

**9.1.1.12** Responder pelas despesas resultantes de quaisquer ações, demandas, decorrentes de danos seja por culpa sua ou qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se, outrossim, por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigida por força de lei, ligadas ao cumprimento do presente Contrato.

**9.1.1.13** Responsabilizar-se por todos os transportes dos produtos em caso de necessidade de reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir.

**9.1.1.14** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

**9.1.1.15** Corrigir, a suas expensas, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução.

**9.1.1.16** Garantir a qualidade dos produtos ofertados conforme previsto na lei nº 8098/70, (Código de Defesa do Consumidor), e as demais legislações pertinentes.

**9.1.1.17** Não há necessidade da contratada dispor de colaboradores para atuar no call center, somente de colaboradores para assistência técnica e atendimento técnico.

**9.1.1.18** A empresa vencedora deverá fornecer sem quaisquer ônus para a Administração, após a instalação e configuração da tecnologia, treinamento aos servidores da SESAU devendo ser agendado com a Coordenadoria de tecnologia da informação - CTI/SESAU.

**9.1.1.19** Os procedimentos de suporte, manutenção e atualização tecnológica, é de inteira responsabilidade da empresa contratada, que deverão ser atendidos, mediante apresentação prévia de solicitações por parte da SESAU-CTI, os quais deverão ser executados no prazo que não comprometa o uso da ferramenta, ou seja, não podendo ser superior a 48 (quarenta e oito) horas.

**9.1.1.20** É responsabilidade da contratada fornecer os itens descritos abaixo:

**9.1.1.20.1** Itens e Infraestrutura pertinentes a arquitetura da Solução de Atendimento.

**9.1.1.20.2** Instalação do Sistema nas dependências da Contratante.

**9.1.1.20.3** Treinamento dos Agentes de atendimento.

**9.1.1.20.4** Desenvolvimento dos itens da plataforma de atendimento multicanal.

**9.1.1.20.5** Monitoramento na primeira semana de operação do sistema.

**9.1.1.20.6** Sustentação do Sistema em Regime 7x24.

**9.1.1.21** A Contratada, no trato das informações, deverá observar o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e suas atualizações, assim como demais normativas que tratam de tratamento de informações, principalmente aquelas emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

## **9.2 Da Contratante:**

**9.2.1** Efetuar o pagamento à Contratada, bem como atestar, através de comissão de servidores, as Notas Fiscais relativas à efetiva entrega dos materiais.

**9.2.2** Rejeitar no todo ou em parte, os materiais entregues em desacordo com as obrigações assumidas.

**9.2.3** Aplicar à Contratada as penalidades previstas, quando for o caso.

**9.2.4** Devolver o material caso não esteja dentro das especificações constantes do presente Termo de Referência, ficando a contratada sujeita às sanções.

**9.2.5** Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar o objeto deste Termo de Referência, através de representantes designados pela SESAUI.

## **10 DA DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO**

### **10.1 Qualificação Técnica da Empresa:**

**10.1.1** Apresentação de Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão para o desempenho da atividade, pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com características semelhantes ao objeto da licitação, conforme delimitado abaixo:

**10.1.2** Entende-se por pertinente e compatível em características o(s) atestado(s) que em sua individualidade ou soma de atestados, contemplem serviços com características semelhantes com o objeto deste Termo de Referência.

**10.1.3** Entende-se por pertinente e compatível em quantidade o(s) atestado(s) que em sua individualidade ou soma de atestados concomitantes no período de execução (tendo sido os serviços dos atestados prestados no mesmo período), comprove, com pelo menos 20% (vinte por cento), que a empresa prestou ou presta satisfatoriamente serviços com características semelhantes com o objeto deste Termo de Referência.

**10.1.4** Entende-se por pertinente e compatível em prazo o(s) atestado(s) que em sua individualidade ou soma de atestados concomitantes no período de execução (tendo sido os serviços dos atestados prestados no mesmo período) comprove, com pelo menos 20% (vinte por cento) da vigência proposta, que a empresa prestou ou presta satisfatoriamente serviços com características semelhantes com o objeto deste Termo de Referência.

**10.1.5** O atestado deverá indicar dados da entidade emissora (razão social, CNPJ, endereço, telefone, fax, data de emissão) e dos signatários do documento (nome, função, telefone, etc.), além da descrição do objeto e quantidade expressa em unidade ou valor.

**10.1.6** Sendo o atestado e/ou declaração emitido por pessoa de direito público deverá constar órgão, cargo e matrícula do emitente. (Orientação técnica número 001/2017/GAB/SUPEL de 14/02/2017, publicada no Diário Oficial de Rondônia no dia 24/02/2017 e número 002/2017/GAB/SUPEL de 08/03/2017, publicada no Diário Oficial de Rondônia no dia 10/03/2017).

**10.1.7** Em caso de dúvidas sobre a veracidade do atestado, será facultada à comissão do certame ou autoridade superior, a promoção de diligência prevista no art. 43 parágrafo 3º da Lei Federal 8.666/93, para esclarecer ou complementar as informações do atestado. (Orientação técnica número 001/2017/GAB/SUPEL de 14/02/2017, publicada no Diário Oficial de Rondônia no dia 24/02/2017 e número 002/2017/GAB/SUPEL de 08/03/2017, publicada no Diário Oficial de Rondônia no dia 10/03/2017).

### **10.2 Documentação relativa a qualificação jurídica**

**10.2.1** No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

**10.2.2** Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <http://www.portaldoeempreendedor.gov.br/>.

**10.2.3** No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores.

**10.2.4** No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores.

**10.2.5** No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971](#).

**10.2.6** No caso de agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pelo Ministério do Desenvolvimento Social, nos termos do art. 4º, §2º do [Decreto nº 7.775, de 2012](#).

**10.2.7** No caso de produtor rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução [Normativa RFB nº 971, de 2009 \(arts. 17 a 19 e 165\)](#).

**10.2.8** No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização, e se for o caso, ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

**10.2.9** Os documentos acima deverão estar acompanhados da última alteração ou da consolidação respectiva.

### **10.3 Documentação relativa à regularidade fiscal**

**10.3.1** Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta [nº 1.751, de 02/10/2014](#), do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

**10.3.2** Certidão de Regularidade de Débitos com a Fazenda Estadual, admitida comprovação também, por meio de “certidão positiva com efeito de negativo”, diante da existência de débito confesso, parcelado e em fase de adimplemento.

**10.3.3** Certidão de Regularidade de Débitos com a Fazenda Municipal, admitida comprovação também, por meio de “certidão positiva com efeito de negativo”, diante da existência de débito confesso, parcelado e em fase de adimplemento.

**10.3.4** Certidão de Regularidade do FGTS, admitida comprovação também, por meio de “certidão positiva com efeito de negativo”, diante da existência de débito confesso, parcelado e em fase de adimplemento.

**10.3.5** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso.

### **10.4 Documentação relativa à qualificação econômico - financeira**

**10.4.1** Certidão Negativa de Recuperação Judicial – [Lei nº. 11.101/05](#) (recuperação judicial, extrajudicial e falência) emitida pelo órgão competente, expedida nos últimos 90 (noventa) dias caso não conste o prazo de validade.

**10.4.1.1** Na hipótese de apresentação de Certidão Positiva de recuperação judicial, o (a) Pregoeiro verificará se a licitante teve seu plano de recuperação judicial homologado pelo juízo, conforme determina o art. 58 da Lei 11.101/2005.

**10.4.1.2** Caso a empresa licitante não obteve acolhimento judicial do seu plano de recuperação judicial, a licitante será inabilitada, uma vez que não há demonstração de viabilidade econômica.

**10.4.2** Balanço Patrimonial, referente ao último exercício social, ou o Balanço de Abertura, caso a licitante tenha sido constituída em menos de um ano, devidamente autenticado ou registrado na Junta Comercial do Estado, para que o(a) Pregoeiro(a) possa aferir se esta possui Patrimônio Líquido (licitantes

constituídas a mais de um ano) ou Capital Social (licitantes constituídas a menos de um ano), de 5% (cinco) por cento) do valor estimado do lote que o licitante estiver participando.

**10.4.2.1** No caso do licitante classificado em mais de um item/lote, o aferimento do cumprimento da disposição acima levará em consideração a soma de todos os valores referencias.

**10.4.2.2** Caso seja constatada a insuficiência de patrimônio líquido ou capital social para a integralidade dos itens/lotos em que o licitante estiver classificado, o Pregoeiro o convocará para que decida sobre a desistência do(s) item(ns)/lote(s) até o devido enquadramento a regra acima disposta.

**10.4.2.3** As regras descritas nos itens nº 10.4.2.1 e 10.4.2.2 deverão ser observadas em caso de ulterior classificação de licitante que já se consagrou classificado em outro item(ns)/lote(s).

## **10.5 Documentação relativa à regularidade trabalhista**

**10.5.1** Certidão de Regularidade de Débito – CNDT, para comprovar a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, admitida comprovação também, por meio de “certidão positiva com efeito de negativo”, diante da existência de débito confesso, parcelado e em fase de adimplemento.

## **10.6 DAS DECLARAÇÕES**

**10.6.1** Declaração que a empresa não emprega menor de 18 anos, conforme disposto no inciso 33 do art. 7º da Constituição Federal.

**10.6.1** Declaração de que o representante da empresa não é servidor público, nos termos do art. 12 da Constituição Estadual.

## **11 DAS PROPOSTAS**

**11.1** No julgamento das propostas serão considerados os critérios de Menor Preço Global, conforme SAMS em anexo, permitindo assim a ampliação da competição e favorecendo a obtenção da proposta mais vantajosa para Administração.

**11.2** Justifica-se o critério de julgamento tendo em vista que a contratação em tela envolve vários subitens que serão executados por um único licitante, dessa forma utilizou-se de agrupamento desses subitens, visando a praticidade, racionalidade e agilidade na condução da sessão do pregão. Entende-se por agrupamento em um único lote, todos os tipos de materiais ou serviços de natureza similar e pertencentes ao mesmo segmento de mercado, ao mesmo local ou ambiente e que possam ser fornecidos por um mesmo fornecedor, concretizando assim, os princípios da competitividade e igualdade.

**11.3** Na proposta deverá constar o preço unitário e total para cada item, expressos em moeda corrente nacional, nele incluídas todas as despesas com a confecção, impostos, taxas, seguro, frete e embalagem, depreciação, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente venha ocorrer.

## **12 DA SUBCONTRATAÇÃO, TRANSFERÊNCIA E/OU CESSÃO DO CONTRATO**

**12.1** A permissão de que se faça a subcontratação de partes do objeto licitado é outra forma de garantir a competitividade no certame e está prevista no art. 72 da Lei nº 8.666/1993.

**12.2** A ideia da subcontratação é permitir que o licitante vencedor execute serviços mais especializados mediante a contratação de terceiros, por sua responsabilidade. Permite-se, inclusive, que os licitantes se habilitem na licitação com a apresentação de atestados das empresas que subcontratará, desde que se comprometam a firmar contrato exclusivamente com aquela empresa.

**12.3** O serviço de call center virtual envolve muitos serviços distintos sendo praticamente impossível que a mesma preste todos os serviços sozinha, tendo em vista que serão envolvidos serviços de telefonia física, virtualização de chamadas, aplicativos para efetuar e receber ligações utilizando a internet.

**12.4** Sabe-se que o serviço poderá ser contratado com empresas fora do Estado de Rondônia, o que demandará que a mesma disponibilize pessoal para a instalação de equipamentos nas dependências do parque tecnológico da Secretaria Estadual de Saúde, o que se aplica a treinamento de pessoal.

**12.5** Diante disso, informamos que o limite máximo de para **subcontratação de serviços é de 30% dos serviços** a serem contratados para o call center virtual.

**12.6** Instalação do Sistema nas dependências da Contratante.

**12.7** A empresa poderá contratar empresa terceirizada para instalar os equipamentos (hardware), bem como configurar uma única vez, tendo em vista a possibilidade da mesma ser de fora do Estado de Rondônia.

**12.8** Treinamento dos Agentes de atendimento.

**12.9** Visando oferecer um melhor serviço de usabilidade para os usuários do sistema de call center a empresa poderá subcontratar por uma única vez o serviço de treinamento de agentes.

**12.10** Desenvolvimento dos itens da plataforma de atendimento multicanal.

**12.11** A empresa poderá disponibilizar aplicativos desenvolvidos por outras empresas, para efetuar e receber ligações nos computadores da Secretaria Estadual de Saúde, desde que se responsabilize pelo bom uso do mesmo.

**12.12** A empresa contratada poderá subcontratar serviços parcialmente, jamais totalmente, tendo em vista que os artigos 72 e 78 da lei de licitações e contratos públicos (8.666/1993) permite essa ação, ou seja.

**12.13** Instalação do Sistema nas dependências da Contratante.

**12.14** Treinamento dos Agentes de atendimento.

**12.15** Desenvolvimento dos itens da plataforma de atendimento multicanal.

**12.16** Sustentação (manutenção) do Sistema em Regime 7x24.

**12.17** Art. 72-O contratado, na execução do contrato, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, poderá subcontratar partes de obra, serviço ou fornecimento, até o limite admitido, em cada caso, pela Administração."

**12.18** Entretanto é vedado a sub contratação total do serviço, que deverá ser prestado pela empresa Contratada diretamente pela administração pública.

## **13 DOS CASOS OMISSOS**

**13.1** Fica estabelecido, caso venha ocorrer algum fato não previsto neste Termo de Referência e seus anexos, os chamados casos omissos, estes serão dirimidos respeitado o objeto dessa licitação, por meio de aplicação da legislação e demais normas reguladoras da matéria, em especial a lei nº 8.666/93 e 10.520/02, aplicando-se paralelamente, quando for o caso, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos estabelecidos na Legislação Civil Brasileira e as disposições de direito privado.

## **14 CONDIÇÕES GERAIS**

**14.1** A Contratada se obriga a aceitar acréscimos ou supressões nas quantidades inicialmente previstas respeitando os limites do artigo 65 da Lei 8.666/93 e suas alterações, tendo como base os preços constantes da(s) proposta(s) Contratada(s), diante de necessidade comprovada da Administração.

**14.2** O serviço ofertado pela contratada deverá atender às exigências de qualidade, observados os padrões e normas preconizados pelos órgãos competentes de controle de qualidade industrial – ABNT, INMETRO, etc; atentando-se o proponente, principalmente para as prescrições contidas no art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

**14.3** Qualquer tolerância da Administração Pública quanto a eventuais infrações não implicará renúncia a direitos e não pode ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

**14.4** Todas as comunicações relativas ao objeto deste Termo de Referência serão consideradas como regularmente feitas se entregues ou enviadas por carta protocolada, telegrama, fax, meio eletrônico ou na sede da contratada.

**14.5** Esse termo de referência encontra-se em harmonia com o Decreto nº 21.264 de 20 de setembro de 2016, que dispõe sobre a aplicação do Princípio do Desenvolvimento Estadual Sustentável no âmbito do Estado de Rondônia.

**14.6** A contratada deverá cumprir, no que couber, as orientações referente aos critérios de sustentabilidade no âmbito do Estado de Rondônia.

**14.7** Será eleito o foro da Comarca de Porto Velho/RO, com expressa renúncia de qualquer outro, para dirimir os possíveis litígios que decorram do presente procedimento.

## **15 ANEXOS**

**15.1** Anexo I - SAMS (0036826200).

**Elaborado por:**

Wrangler Gonçalves Blodow  
Técnico Administrativo - SESAU/GECOMP

**Revisor técnico:**

Carla Patrícia Alves  
Gerente de Compras - SESAU/GECOMP

**Revisor técnico:**

Magnun Barros Leite  
Coordenador de Tecnologia da Informação - SESAU/CTI

Na Forma do que dispõe o Artigo 7º parágrafo 2º e incisos I, II e III da Lei nº 8.666/93, aprovo, declaro e dou fé no presente Termo de Referência e Anexos:

Michelle Dahiane Dutra

Secretária Executiva de Estado da Saúde - SESAU/RO



Documento assinado eletronicamente por **MICHELLE DAHIANE DUTRA, Secretário(a) Executivo(a)**, em 31/03/2023, às 18:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **CARLA PATRÍCIA ALVES DA SILVA, Gerente**, em 04/04/2023, às 12:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **WRANGLER GONÇALVES BLODOW, Técnico**, em 06/04/2023, às 10:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Magnun Barros Leite, Coordenador(a)**, em 06/04/2023, às 13:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0036826173** e o código CRC **D3D48FFE**.