



MINISTÉRIO DA DEFESA  
SECRETARIA-GERAL  
SECRETARIA DE PESSOAL, ENSINO, SAÚDE E DESPORTO  
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS  
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROJETO BÁSICO Nº 5/ 2020 - DTI

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019

1. **OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

1.1. Contratação do serviço de **Manutenção e Suporte Técnico no Sistema de Gestão Hospitalar - SGH** do Hospital das Forças Armadas (HFA), em conformidade com as especificações e detalhamentos constantes neste Projeto Básico.

2. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC**

2.1. O presente Projeto Básico detalha os serviços necessários para correta execução da Manutenção e Suporte Técnico no Sistema de Gestão Hospitalar - SGH.

2.2. O SGH é nome que o HFA atribuiu ao sistema adquirido da empresa MV Sistemas Ltda, no Pregão nº47/2015, que gerou o Contrato nº 39/2015, cujo objeto é a operação assistida e manutenção corretiva do Sistema de Gestão Hospitalar.

2.3. A empresa MV comercializa o sistema com o nome SoulMV (2351860), que é formado por um conjunto de subsistemas (módulos), ou seja, reúne um conjunto de soluções que facilitam o fluxo de dados entre os setores e integram todos os processos hospitalares. O sistema gerencia informações clínicas, assistenciais, administrativas, financeiras e estratégicas, proporcionando uma gestão mais eficiente e melhor atendimento para os pacientes.

2.4. **Bens e serviços que compõem a solução**

| Item | Descrição   | CATSER | Quantidade (Mês) | Valor Unitário (Mês) | Valor Total (Ano) |
|------|---|--------|------------------|----------------------|-------------------|
| 1    | <b>Manutenção e Suporte Técnico no Sistema de Gestão Hospitalar - SGH</b> | 26000  | 12               | R\$ 52.063,33        | R\$ 624.759,96    |

Tabela 1 - Serviços que Compõem a Solução

2.4.1. Em caso de divergência entre o CATSER e as disposições deste Projeto Básico e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste PB.

2.4.2. O código CATSER utilizado foi localizado na ferramenta de busca de itens catalogados disponível no Portal de Compras do Governo Federal: <https://www.comprasgovernamentais.gov.br/index.php/ferramenta-de-busca-do-catalogo>.

2.5. **Principais Módulos de Sistema Sujeitos à Manutenção e Suporte Técnico**

| SISTEMA DE GESTÃO HOSPITALAR - SGH   |  |   |   |   |
|--|--|---|---|---|
| <i>Subsistemas/módulos com suas principais funcionalidades</i>   |  |   |   |   |
| Atendimento  | Clínica e Assistencial   | Diagnóstico e Terapia   | Suprimentos   | Faturamento   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Central de Agendamento</li> <li>Ambulatório</li> <li>Odontoclínica</li> <li>Classificação de Risco</li> <li>Urgência e Emergência</li> <li>Gestão de Fluxo</li> <li>Internação</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prescrição Eletrônica</li> <li>Centro Cirúrgico</li> <li>Posto de Enfermagem</li> <li>Consultório Médico</li> <li>Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP)</li> <li>Oncologia</li> <li>Diretoria Clínica</li> <li>Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE)</li> <li>Assinatura Digital</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Laboratório de Análises Clínicas</li> <li>Diagnóstico por Imagem (PACS/RIS)</li> <li>Visualizadores</li> <li>Telemedicina</li> <li>Teleradiologia</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Compras</li> <li>Almoxarifado</li> <li>Farmácia</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Faturamento de Convênios e Particulares</li> <li>Faturamento - Internação</li> <li>Faturamento - Ambulatorial</li> <li>Central de Autorização de Guias</li> </ul>  |
| Financeiro   | Controladoria  | Área de Apoio   | TI  | Gestão Estratégica  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Contas a Pagar</li> <li>Contas a Receber</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contabilidade</li> <li>Custos</li> <li>Patrimônio</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nutrição</li> <li>Central de Materiais Esterilizados (CME)</li> <li>Manutenção</li> <li>Higienização</li> <li>Portaria e Controle de Acesso</li> <li>Lavanderia e Rouparia</li> <li>Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)</li> <li>SAME</li> <li>Controle de Infecção Hospitalar (CCIH)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Controle de Acesso</li> <li>Gestão de Usuários</li> <li>Auditoria de Transações</li> <li>Gerador de Relatórios</li> <li>Documentos Eletrônicos</li> <li>Conectividade e Integrações</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Painel de Indicadores</li> <li>Business Intelligence (BI)</li> <li>Balanced Scorecard (BSC)</li> <li>Gestão de Indicadores (KPI)</li> <li>Gestão de Projetos</li> <li>Gestão de Ocorrências</li> <li>Gestão de Documentos</li> <li>Gestão de Riscos</li> <li>Simulador de Desempenho</li> <li>Planilha Dinâmica</li> </ul> |

Tabela 2 - Principais Módulos de Sistema(s) Sujeitos à Manutenção e Suporte Técnico

2.5.1. Demais características da solução TIC, encontram-se no Apêndice I - Especificações Técnicas e Principais funcionalidades dos módulos existentes.

2.5.2. Não faz parte do escopo da solução, a contratação de módulos adicionais, aos que já foram contratados.

### 3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

#### 3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. Antes da implementação do SGH no Hospital das Forças Armadas o sistema utilizado era o **CONSAIH** (Controle do Suprimento e da Aplicação de Insumos Hospitalares) desenvolvido pela CristalSolution, o qual não conseguiu atender de maneira satisfatória o Faturamento de maneira integrada.

3.1.2. Com a necessidade de maior organização dos fluxos surgiu a necessidade da mudança do sistema, com o qual advieram as seguintes vantagens para o Faturamento Hospitalar:

3.1.2.1. Celeridade no processo das informações;

3.1.2.2. Redução de erros humanos;

3.1.2.3. Prontuários Eletrônicos;

3.1.2.4. Efetividade no controle dos gastos;

3.1.2.5. Possibilidade de monitoramento de não conformidades e Gerenciamento de indicadores; e

3.1.2.6. Maior segurança no armazenamento de dados.

3.1.3. Com o novo sistema utilizado foi possível diminuir o tempo de atendimento e reduzir a quantidade de gastos, evitar retrabalho e padronizar os processos de trabalho.

3.1.4. Considerando, que a utilização de ferramentas tecnológicas que gerem otimização de recursos públicos é uma realidade neste HFA, uma vez que tornam a prestação dos serviços de saúde mais segura e eficaz à população.

3.1.5. Considerando, que o Sistema (software) anteriormente adquirido por este HFA são ferramentas totalmente aderentes às necessidades desta unidade hospitalar, pois além de conter módulos que possibilitam a criação de prontuário eletrônico único do paciente, pode ser acessado em qualquer lugar territorial nacional por nossos profissionais de saúde, o que permitirá um diagnóstico mais preciso, rápido e seguro de acordo com o histórico do paciente cidadão.

3.1.6. Considerando, que a solução permite sua utilização através de um ambiente computacional unificado, promovendo maior integração de informações e processos no HFA, além de ampliar qualitativamente e quantitativamente o desempenho da solução deste hospital.

3.1.7. Considerando, que essas ferramentas possibilitam uma maior integração entre agendamento de consultas, atendimento clínico, prescrição de receitas (farmácia central), exames, internações, gerenciamento de recursos (pessoal, físicos, financeiros), uma vez que estão mantidos todos em uma mesma base de dados, o que gera relatórios que possibilitam uma melhor gestão dos serviços prestados.

3.1.8. Considerando a propriedade de licença perpétua do SGH, adquirida anteriormente com seus respectivos módulos, por parte deste nosocômio.

3.1.9. Assim, de posse de direito do uso do Sistema, faz-se necessário a contratação de empresa especializada na manutenção e suporte dos mesmo, o que é de primordial importância para que possamos acompanhar todas as evoluções tecnológicas e correções que se façam necessárias no referido Sistema.

3.1.10. Com a percepção da importância de acompanhar minuciosamente a evolução de técnicas, rotinas, procedimentos e legislação decorrentes do uso do Sistema em operação nesta unidade hospitalar, estima-se que ao longo do tempo, para que haja uma aderência integral e permanente do Sistema, além da necessidade de contratar os serviços de manutenção e suporte técnico.

3.1.11. Em atenção ao princípio constitucional da eficiência, faz-se assim, oportuno manter a conexão existente entre a contratação pretendida e o planejamento estratégico institucional consubstanciado do Sistema, os quais já estão implantado nesta unidade hospitalar, eis que com isso, no tocante às ações, prazos, recursos financeiros, humanos e materiais, minimiza-se a possibilidade de desperdício de recursos públicos e de prejuízo ao cumprimento de sua missão.

3.1.12. O processo de contratação proposto atende as recomendações legais e normatizadoras para instituições públicas, tendo em sua essência o mesmo conceito de execução dos modelos mais difundidos. Estabelecendo padrões adequados de resultados com vistas ao ganho de escala produtiva, a facilidade de custeamento e orçamentação e a ampla competitividade do mercado, vinculado às práticas de padronização de serviços e definição de resultados.

3.1.13. Por meio dessa contratação, busca-se a continuidade de suporte e manutenção, com otimização de tecnologias de informática e seus serviços. Esse processo de contratação de atividades operacionais, técnicas e/ou especializadas vem se tornando cada vez mais intenso nas organizações, sejam de natureza pública ou privada.

3.1.14. De todo modo, justifica-se a presente contratação pelo fato de que, no âmbito das empresas públicas e nas sociedades de economia mista controladas pela União, não serão objeto de execução indireta os serviços que demandem a utilização, pela CONTRATADA, de profissionais com atribuições inerentes às dos cargos integrantes de seus Planos de Cargos e Salários, exceto se contrariar os princípios administrativos da eficiência, da economicidade e da razoabilidade, tais como na ocorrência de, ao menos, uma das hipóteses, conforme assevera o art. 4º, incisos I; II; III e IV, § 2º e § 4º, e art. 6º, Parágrafo Único, do Decreto federal nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.

#### 3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

##### ALINHAMENTO COM A ESTRATÉGIA DE GOVERNANÇA DIGITAL - EGD

A demanda está ainda alinhada aos objetivos estratégicos da Estratégia de Governança Digital (EGD) do Governo Federal:

- OE.EGD.01 – Fomentar a disponibilização e o uso de dados abertos;
- OE.EGD.05 – Melhorar a governança e a gestão por meio do uso da tecnologia;
- OE.EGD.06 – Facilitar e universalizar o uso e o acesso aos serviços digitais;
- OE.EGD.07 – Compartilhar e integrar dados, processos, sistemas serviços e infraestrutura

Tabela 2 - Alinhamento com a EGD

##### ALINHAMENTO AO PDTIC 2019-2022

| ID     | Ação do PDTIC  | ID | Meta do PDTIC associada   | Objetivo Estratégico HFA |
|--------|--|----|---|--------------------------|
| A4.1.1 | Renovação do suporte do SGH  | M4 | Contratar ou renovar a manutenção do Sistema de Gestão Hospitalar | OE1 e OE2                |
| A4.1.2 | Reciclagem / Capacitação no SGH  |    |   |                          |
| A4.1.3 | Realizar interoperabilidade de diversos sistemas legados do HFA.                           |    |   |                          |
| A4.1.4 | Contratar módulos de melhoria do sistema de gestão hospitalar que tragam novas capacidades |    |   |                          |

Tabela 3 - Alinhamento com o PDTIC

##### ALINHAMENTO AO PAC 2020

O PDTIC é subsídio para o Plano Anual de Contratações (PAC) e a presente aquisição, encontra-se alinhada ao PAC 2020, conforme descrição a seguir:

Tabela 4 - Alinhamento ao PAC

3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. Conforme apresentado no item 2.1 Descrição da Solução TIC, será realizada contratação do serviço de **Manutenção e Suporte Técnico no Sistema de Gestão Hospitalar - SGH.**

3.3.2. A demanda é de acordo com a necessidades dos diversos setores da CONTRATANTE e tendo como base as estações de trabalho que utiliza o Sistema atual; a contratação dos serviços de Manutenção e da Operação Assistida deverá conter os requisitos especificados no Projeto Básico e a CONTRATADA deverá seguir os prazos contidos no PB e Contrato.

3.3.3. Para possibilitar o balizamento da contratação, a equipe de planejamento tomou por base, além das lições aprendidas no contrato anterior, o histórico de chamados de JAN/2019 a DEZ/2019, onde foram abertos no total 330 chamados, conforme apresentado no gráfico a seguir:

Gráfico Abertura por Área - 01/01/2019 a 31/12/2019

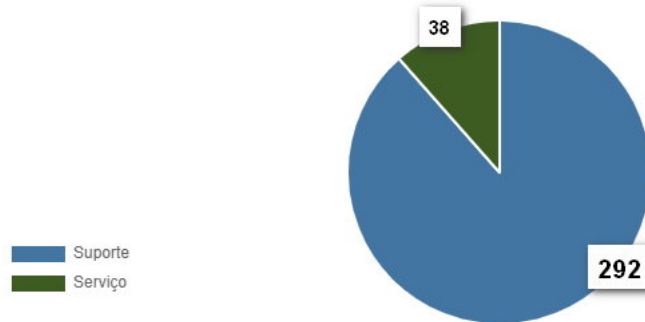


Gráfico 1 - Chamados do ano de 2019

3.3.4. O chamados foram categorizados em Suporte e Serviço, sendo para Suporte as opções: Suporte produto e Suporte infraestrutura. Para Serviço, as opções: Serviços de instalação, Serviços de aceleração, Serviços de infraestrutura, Serviços de integração, Serviços de customização e Serviços de demanda legal.

3.3.5. No Gráfico 2, são apresentados os chamados de suporte por produto do sistema.

Gráfico Área x Produto - 01/01/2019 a 31/12/2019

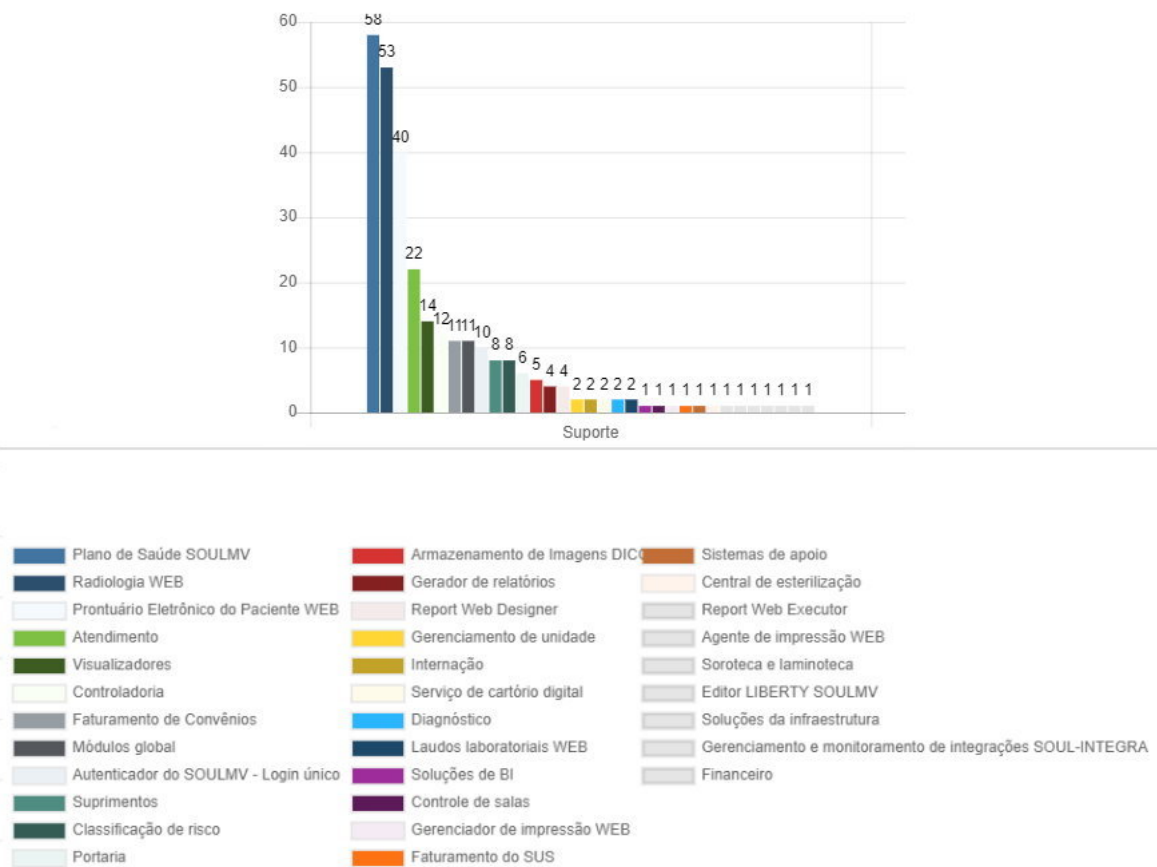


Gráfico 2 - Chamados de suporte por produto

3.3.6. O dimensionamento para a adequada prestação dos serviços, levou em consideração o histórico de solicitações do último ano e a importância do Sistema de Gestão Hospitalar para área finalística do Hospital das Forças Armadas, considerando que mais de 51% dos chamados de suporte, foram para módulos de utilização exclusiva da área em questão.

3.3.7. Vale ressaltar, ainda, que a natureza do serviço pressupõe, também, o caráter de prontidão para o atendimento tempestivo às solicitações, na medida em que se apresentem. Por isso, é fundamental que a empresa a ser CONTRATADA mantenha permanentemente equipes de sobreaviso.

3.3.8. Há de se ressaltar que as possíveis modificações no sistema não previstas no PB por força da Lei Geral de Proteção de Dados – LGDP (lei 13.709/2018), com previsão para entrar em vigor a partir de 2021, se enquadrando como Serviços de demanda legal, e qualquer outra demanda por força de Lei, não poderá trazer ônus adicionais para a CONTRATANTE, por qualquer implementação ou ajuste ou disponibilização de novo módulo ou ajustes no banco de dados, aquisição de novas licenças ou qualquer outra ação, sendo as custas por conta da CONTRATADA, disponibilizando as funcionalidades necessárias, garantindo o cumprimento da legislação.

### 3.3.9. Parcelamento da Solução de TIC

3.3.10. Considerando que o serviço em tela, por suas próprias características, trata-se de solução única, não passível de parcelamento do objeto, sendo, portanto, inviável técnica e economicamente sua divisão, a licitação se dará por item/lote único, que garanta a execução de serviço de manutenção e suporte técnico do SGH, por meio de empresa especializada.

### 3.4. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.4.1. Promover a manutenção e suporte no sistema de propriedade da CONTRATANTE, haja vista a necessidade de garantir uma alta performance e usabilidade do Sistema em uma base de dados centralizada, o que possibilitará uma prestação de serviços mais eficaz e econômica.

3.4.2. A meta do HFA visa um crescimento significativo na prestação de serviços. Gerando contínua melhoria no atendimento prestado, diminuindo a espera por atendimento e gerando qualidade aos pacientes bem como aos profissionais e economicidade.

3.4.3. Tecnologia também é uma nova realidade com investimentos de adequação às propostas de modernização através do gerenciamento único do ambiente de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) concentrados em uma base de dados com relação dos custos operacionais diretos e indiretos, o Hospital das Forças Armadas – HFA vem se preparando para alcançar suas metas com uma tecnologia condizente com seu padrão de excelência e de amplo reconhecimento.

3.4.4. As áreas de TIC desta Organização, visualizando o cenário atual como uma ótima oportunidade para atualizações tecnológicas. O investimento em tecnologia e atualizações que já se encontram em andamento são uma grande oportunidade para ampliação do portfólio e ampliação da qualidade nos serviços atualmente prestados. Baseado na integração entre as equipes e criação de sinergia entre todas as TICs de rede de saúde nos Hospitais Federais, a geração de qualidade baseada em frameworks de mercado e boas práticas de governança corporativa e de TIC criam maior excelência em todos os serviços prestados pelo HFA.

## 4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Os requisitos técnicos estão listados no **APÊNDICE I - REQUISITOS PARA MANUTENÇÃO DO SOFTWARE DE GESTÃO HOSPITALAR, FUNCIONALIDADES DOS MÓDULOS EXIGIDAS.**

### 4.2. Requisitos de negócio

4.2.1. Os requisitos de negócio são aqueles que independem de características tecnológicas e que definem as necessidades e os aspectos funcionais da Solução de Tecnologia da Informação.

4.2.2. A tabela a seguir mostra o alinhamento da contratação pretendida com os seguintes itens do plano estratégico do Hospital das Forças Armadas:

| OBJETIVO | ID  | ESTRATÉGIA   | ID    | AÇÃO ESTRATÉGICA  |
|----------|-----|--|-------|---|
| OE2      | 2.1 | APERFEIÇOAMENTO DA GESTÃO DE SAÚDE   | 2.1.1 | Aprofundar a informatização dos processos da DTS          |
|          | 2.2 | CONTRIBUIÇÃO COM A INTEROPERABILIDADE  | 2.2.3 | Propor um sistema de marcação de atendimento integrado    |
|          | 2.5 | MELHORIA DA QUALIDADE DOS PROCESSOS POR MEIO DE SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS E OUTRAS INICIATIVAS | 2.5.1 | Potencializar o uso do SGH                                |
|          | 2.7 | MELHORIA DA GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA   | 2.7.2 | Consolidar o sistema de controle de custos e de produção. |

**Tabela 5 - Alinhamento entre Planejamento Estratégico e PDTIC/HFA**

4.2.3. Os demais alinhamentos estão presentes no item 3.2.

### 4.3. Requisitos de Capacitação

4.3.1. Para toda nova funcionalidade implementada na solução, deverá ser provido pela empresa CONTRATADA a transferência de conhecimentos dos procedimentos operacionais que serão realizados bem como o treinamento da solução.

4.3.2. Os Requisitos de Capacitação, que definem a necessidade de treinamento, o local a ser realizado, a carga horária, materiais didáticos, o ambiente tecnológico dos treinamentos a serem ministrados, os perfis dos instrutores, dentre outros.

4.3.3. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA garantir o repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE ou empresa por este designada sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.3.4. O treinamento deverá ser realizado em Brasília, nas dependências do Hospital das Forças Armadas, por instrutor devidamente capacitado, com amplo conhecimento da solução.

4.3.5. A infraestrutura de rede e meios de apoio a instrução serão de responsabilidade da CONTRATADA possuir estabelecimento próprio, rede e meios de apoio a instrução serão de responsabilidade da CONTRATADA.

4.3.6. A instrução deverá ser realizada em língua portuguesa.

4.3.7. O treinamento deverá ter a quantidade de horas necessárias para que o repasse seja bem sucedido, para até 10 (dez) profissionais.

4.3.8. O treinamento deverá contemplar, no mínimo, o escopo da nova funcionalidade.

4.3.9. O período de realização dos cursos será fixado pelo HFA em conjunto com a CONTRATADA, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a disponibilização da funcionalidade.

4.3.10. Poderá o HFA, permitir a capacitação no modelo EAD.

### 4.4. Requisitos Legais

4.4.1. Este PB foi elaborado de acordo com o Ordenamento Jurídico Nacional que regulamenta o processo de aquisições para a Administração Pública; Lei n. 8.666 de 21 de junho de 1993, e constitui peça integrante, indispensável e inseparável do processo licitatório, visando viabilizar a aquisição dos bens descritos neste PB e seus anexos;

4.4.2. A Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 2019, e alterações, que regulamenta os itens mínimos necessários para a composição do Projeto Básico, e também a Instrução Normativa STI/MP nº 05 de 27 de junho de 2014 e nº 7 de 29 de agosto de 2014, que dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e serviços em geral;

### 4.5. Requisitos de Manutenção

4.5.1. Requisitos de manutenção, que refletem a necessidade de continuidade no fornecimento da Solução de TIC em caso de falhas.

4.5.2. O Atendimento de suporte para os produtos, se dará da seguinte forma:

a) Esclarecer dúvidas.

- b) Detectar e corrigir bugs.
- c) Prestar orientações de boas práticas para melhor utilização do sistema.
- d) Liberar versões para atualização do sistema.
- e) Atendimento de suporte, em regime 24x7, para operações críticas.
- f) Treinamentos de produtos e processos das soluções fornecidas (remoto).
- g) Atendimento ao Acordo de Nível de Serviço personalizado neste PB.
- h) Plantão sobreaviso, para atividade de atualização, instalação, dentre outros, em horários diferenciados.
- i) Operação assistida, como profissionais especializados para realizar o atendimento das demandas, acompanhamento, atualizações, implantações, monitoria, seja presencial no HFA ou remotamente.

4.5.3. Qualquer dos requisitos apresentados, não podem gerar ônus adicional para a CONTRATANTE, sendo as custas por conta da CONTRATADA.

4.5.4. A CONTRATADA executará as manutenções que se fizerem necessárias, incluída as atualizações de versões dos softwares pelo prazo de vigência do contrato.

4.5.5. O Sistema de Gestão Hospitalar (SGH), possui módulos que ainda não foram implantados/utilizados integralmente e eventuais adaptações, manutenções de qualquer tipo (adaptativa, corretiva, evolutiva) ou disponibilização de novo produto ou versão mais recente em substituição de solução descontinuada, deverá ocorrer sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

4.5.6. Da mesma forma módulos onde a CONTRATADA deixou de fornecer suporte ou atualizações, deverá ser atualizada para novo produto correspondente ou versão mais atualizada, durante a vigência contratual, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

4.5.7. Para efeitos de cobrança já estarão inclusos no valor contratado as demandas de manutenção evolutiva, corretiva e adaptativa em módulos existentes, para ajustes, implantação e integração, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE.

#### 4.5.8. **Forma de Atendimento da Manutenção e Suporte Técnico**

4.5.8.1. A CONTRATADA disponibilizará Central de Atendimento (Help Desk) via Web, para orientação aos usuários na solução de problemas ou dificuldades, com disponibilidade ininterrupta, inclusive aos sábados, domingos e feriados, durante vigência contratual e garantia.

4.5.8.2. A CONTRATADA prestará assistência técnica permanente, mediante chamado(s) técnico(s) encaminhado(s), preferencialmente, por via do Sistema web, em funcionalidade específica para este fim.

4.5.8.3. Os telefones e e-mails do pessoal de suporte, do Gerente Regional e Preposto deverão ser informados e estarem disponíveis ao atendimento da equipe de fiscalização do contrato e a quem receber os direitos.

4.5.8.4. O preposto, ou um eventual substituto, deverá estar disponível nas dependências do CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário de 8:30h às 16:30h, e acessível através de contato telefônico em qualquer outro horário, com vistas a acompanhar a execução das ordens de serviço em vigor.

4.5.8.5. Os chamados deverão ser respondidos de acordo com **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, item 7.3.**

4.5.9. A CONTRATADA deverá:

- a) Possuir uma equipe especializada nos processos de suporte no Brasil;
- b) Centralizar os chamados referentes a problemas do Sistema num único ponto;
- c) Responsabilizar-se pelo diagnóstico e correção dos problemas constatados, que forem causadores de desempenhos inferiores aos recomendados, devido a qualquer problema na solução, num prazo máximo estipulado no item 7.3, sem ônus para a CONTRATANTE;
- d) Alocar equipe técnica qualificada e especializada para garantir a perfeita execução dos serviços de implantação, manutenção e assistência técnica do Sistema web de modo a cumprir as metas estabelecidas no APÊNDICE II – Instrumento de Medição de Resultados (IMR).
- e) Substituir empregado que se revelar, comprovadamente, ineficiente ou cujo comportamento seja considerado abaixo dos padrões aceitos como razoáveis para serviços da natureza do Contrato;
- f) Participar, sempre que necessário, de reuniões com a CONTRATANTE em razão dos serviços, tempos de atendimento, questões referentes aos materiais ou de melhor gerenciamento do Contrato.

#### 4.6. **Requisitos Temporais**

4.6.1. Não se aplica.

#### 4.7. **Requisitos de Segurança**

4.7.1. No que diz respeito às imposições de segurança do HFA, merecem, além dos registros já consignados neste documento, destaques os seguintes itens sem prejuízo de todos os elementos constantes das Diretrizes de Segurança do HFA:

4.7.2. O eventual desenvolvimento de atividade de técnicos dentro do HFA estão sujeitos às normas de controle de acesso, comportamento, segurança, entre outras que são determinadas pelo HFA.

4.7.3. É obrigatório para entrada e permanência nas dependências do HFA a utilização de crachá de identificação.

4.7.4. Os equipamentos e softwares instalados, assim como os técnicos colocados à disposição, não podem causar nenhum dano ao patrimônio do HFA. Caso isso ocorra, tais danos deverão ser prontamente ressarcidos pela CONTRATADA.

4.7.5. A eventual necessidade de utilização de qualquer tipo de EPI por parte do profissional da CONTRATADA nas dependências do HFA, será de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

#### 4.8. **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

4.8.1. Requisitos sociais, ambientais e culturais, que definem requisitos que a solução de TIC deve atender para estar em conformidade com costumes, idiomas e ao meio ambiente, como limites de emissão sonora de equipamentos, espaço máximo que deverá ocupar, linguagem e textos em português, descarte sustentável de resíduos, dentre outros que se aplicarem.

4.8.2. Todos os softwares e atualizações deverão ser disponibilizadas para o HFA por meio eletrônico, pela internet, de forma a evitar o impacto da produção de CD/DVD sobre recursos naturais (flora, fauna, solo, água, ar), de caixa de CD/DVD, de pacote, de transporte e de necessidade de desfazimento futuro.

4.8.3. Toda a documentação de software e base de conhecimento deverá estar disponível na internet, de forma a evitar impacto sobre recursos naturais decorrentes de produção de material de impressão, de pacotes e de desfazimento futuro.

4.8.4. O suporte técnico deverá ser prestado preferencialmente de forma remota, pela internet, de forma a evitar impacto sobre recursos naturais decorrentes do transporte de pessoas para o ambiente da HFA.

4.8.5. A área técnica consultou o Guia Nacional de Licitações Sustentáveis [[http://www.agu.gov.br/page/content/detail/id\\_conteudo/138067](http://www.agu.gov.br/page/content/detail/id_conteudo/138067)] para verificar se os serviços a serem adquiridos integram, ou não, a lista de objetos regidos por disposições normativas de caráter ambiental, não constatando critérios de aplicabilidade no referido guia.

#### 4.9. **Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

4.9.1. Caberá à CONTRATADA manter durante a vigência do Contrato, o licenciamento de suporte técnico e manutenção do Sistema Gerenciador de Banco de Dados - SGD.

4.10. **Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.10.1. Não se aplica.

4.11. **Requisitos de Implantação**

4.11.1. O sistema já se encontra implantado.

4.12. **Requisitos de Garantia**

4.12.1. Ao término do contrato de Manutenção Corretiva, Manutenção Evolutiva e Operação Assistida, será iniciado um período de 90 dias de garantia legal referente à manutenção técnica.

4.12.2. A CONTRATADA deverá realizar a Manutenção Corretiva em qualquer funcionalidade definida no Projeto Básico e nos módulos adicionais que não estejam funcionando conforme as especificações deste Projeto Básico.

4.12.3. Durante toda a vigência do presente Contrato, a CONTRATADA atualizará ou disponibilizará para download, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, as novas versões ou releases lançados. As atualizações incluirão firmwares de bios, componentes e drivers, cuja necessidade decorra do projeto dos softwares. A garantia abrange atualizações que possam comprometer o perfeito funcionamento dos softwares até o final do período deste contrato.

4.12.4. Durante toda a vigência do presente contrato é de responsabilidade da CONTRATADA, as atualizações de versões dos softwares fornecidos, mesmo que saiam de linha e não sejam mais suportados pelo fabricante, cabendo a substituição por outros atuais e compatíveis.

4.12.5. Durante o período de garantia das atualizações técnicas, a CONTRATADA deverá entregar as revisões dos manuais técnicos e/ou documentação do software licenciado, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE.

4.12.6. A CONTRATADA deverá manter a disponibilidade do serviço pelo prazo de vigência do contrato. Compreende-se por garantia de disponibilidade do serviço a preservação do serviço executado pelos softwares nos termos técnicos do aceite final.

4.12.7. Mesmo após o encerramento do presente Contrato, a CONTRATADA responsabilizar-se-á pelo fornecimento das chaves necessárias ao contínuo funcionamento do Sistema, objeto deste PB, sem ônus para a CONTRATANTE.

4.13. **Requisitos de Experiência Profissional**

4.14. Para fins de execução do objeto desta licitação, o HFA sugere que a CONTRATADA possua em seus quadros equipe qualificada com capacidade técnica suficiente para atendimento das demandas dentro dos níveis qualidade exigidos no PB.

4.15. As habilitações dos referidos profissionais serão avaliadas quando do início da efetiva prestação dos serviços, e caso os requisitos de qualificação profissional para um dado funcionário indicado não sejam atendidos ou sejam considerados insuficientes, a CONTRATADA deverá providenciar sua imediata substituição.

4.16. Todos os recursos alocados deverão obrigatoriamente assinar Termo de Confidencialidade com a CONTRATADA, os quais deverão ser apresentados ao HFA quando de sua alocação ao projeto.

4.17. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução da presente contratação, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

4.18. A CONTRATANTE poderá realizar inspeções e diligências junto à CONTRATADA sempre que julgar adequado para obter informações necessárias à gestão e à fiscalização do contrato.

4.19. **Requisitos de Formação da Equipe**

4.19.1. A equipe de atendimento dos chamados e gestão das demandas e contrato, deverão ter formação compatíveis com suas atribuições.

4.20. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.20.1. São requisitos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento do processo de metodologia e padronização:

4.20.1.1. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços, padronizados pelos "templates" para cada tipo de documentação ou processo operacional.

4.20.1.2. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da CONTRATANTE em horário de seu expediente normal.

4.20.1.3. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE.

4.20.1.4. Comunicar aos responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido por parte da CONTRATANTE.

4.20.1.5. Responder, por escrito, no prazo máximo de 24 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitado pela CONTRATANTE.

4.20.1.6. Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus recursos técnicos, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme procedimentos definidos pela CONTRATANTE.

4.20.1.7. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pela CONTRATANTE, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

4.20.1.8. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação e procedimentos à CONTRATANTE.

4.20.1.9. Encerrar as Ordens de Serviço quando estiverem efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pela CONTRATANTE.

4.20.1.10. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar os devidos esclarecimentos, sempre que solicitado.

4.20.1.11. Acatar as determinações feitas pela fiscalização da CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato.

4.20.1.12. Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização da CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto deste Contrato.

4.20.1.13. As evoluções que venham a ser desenvolvidas, programadas e implantadas na versão atualmente utilizada pela CONTRATANTE serão posteriormente implantadas na versão mais atual do Sistema quando este tiver sido atualizada

4.20.1.14. Todos os serviços a serem executados deverão ser precedidos de emissão de Ordem de Serviço por parte da CONTRATANTE;

4.21. **Requisitos de Segurança da Informação**

4.21.1. Requisitos específicos de Segurança da Informação com a finalidade de garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações.

4.21.2. A CONTRATADA deverá cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do HFA.

4.21.3. Deverá, ainda, manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste processo de contratação, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados,

informações, regras de negócio, documentos, entre outros.

4.21.4. Atendimento à legislação, principalmente à Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 13.06.2008, do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, a qual disciplina a gestão de segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, bem como ao Decreto nº 3505, de 13 de junho de 2000, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;

4.21.5. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018, que é a legislação brasileira que regula as atividades de tratamento de dados pessoais e que também altera os artigos 7º e 16 do Marco Civil da Internet;

4.21.6. A CONTRATADA obriga-se por seus empregados, sócios, diretores e mandatários, manter total sigilo e confidencialidade no que se refere a não divulgação, por qualquer forma, de toda ou parte das informações ou documentos a ela relativos, e aos quais venha a ter acesso, em decorrência da prestação dos serviços executados; e

4.21.7. Cada colaborador a serviço da futura CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Projeto Básico;

5.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e

5.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

### 5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

5.2.1. Indicar formalmente preposto, e seu eventual substituto, apto a representá-lo junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;

5.2.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no Projeto Básico, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

5.2.5. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

5.2.6. A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE os vencimentos do preposto, ou do eventual substituto, para aplicação de glosas em caso de falta ou ausência do mesmo, do local de trabalho durante horário previsto no item acima.

5.2.7. Assegurar que todos os privilégios de acesso a sistema, informações e recursos de TI da CONTRATADA sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando a política de gestão de identidade da CONTRATANTE;

5.2.8. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

5.2.9. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.10. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC:

5.2.10.1. Deverão estar inclusos na oferta todos os serviços pertinentes a atualização tecnológica do ambiente do Hospital, garantindo alta disponibilidade em todas as etapas. Nas etapas, onde se faz necessário realizar qualquer parada do ambiente, essa deverá ser planejada e informada a equipe técnica do HFA, de modo a mitigar todos os riscos envolvidos na ação;

5.2.10.2. Submeter à aprovação da CONTRATANTE toda e qualquer alteração ocorrida nas especificações, em face de imposições técnicas, de cunho administrativo, de implementos tecnológicos ou legal indispensáveis à perfeita operacionalidade do objeto;

5.2.10.3. Fornecer as atualizações de correção de software, necessários para conserto de eventuais problemas que venham a ser detectados, atualizações e novas versões do software, objeto deste contrato;

5.2.10.4. Comunicar à unidade da CONTRATANTE responsável pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade de que tenha conhecimento na execução do mesmo;

5.2.10.5. A CONTRATADA não poderá efetuar nenhuma modificação funcional no sistema sem que seja feita comunicação prévia a CONTRATANTE, para aceite ou não da referida modificação;

5.2.10.6. Comprometer-se a conceder a CONTRATANTE, mesmo após o fim do contrato, as licenças de uso da última versão disponível do software atualizado, observadas as características, condições, quantidades e especificações consignadas neste Projeto Básico, bem assim as constantes de sua proposta comercial;

5.2.10.7. Em caso de descontinuidade de sistema/módulo ou de qualquer ferramenta que faça parte do escopo do presente contrato, é de inteira responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização da nova solução, assim como a migração dos dados do sistema/módulo substituído sem custos para a CONTRATANTE;

5.2.10.8. A CONTRATADA deverá realizar a migração das imagens DICOM (Digital Imaging and Communications in Medicine) de outros sistemas utilizados pela CONTRATANTE, para centralização em um único repositório. Deverá também permitir a consulta por terceiros, retornando a imagem DICOM;

5.2.10.9. A CONTRATANTE não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros;

5.2.10.10. Ocorrendo mudança de fornecedor de solução para manutenção do Software, devido a comprovada incapacidade técnica da CONTRATADA em levar a termo a execução do serviço, a signatária do contrato, deverá repassar para o novo fornecedor de solução para manutenção, por intermédio de evento

formal, os documentos necessários à continuidade da implantação da Solução, o Código Fonte, as Licenças de acesso ao Banco de Dados, sem ônus para a Administração, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre as partes do Contrato;

5.2.10.11. Ocorrendo a extinção da personalidade jurídica da CONTRATADA, por falência, dissolução da sociedade empresarial, ou outras formas previstas em lei, a CONTRATADA deverá ceder sem ônus para a Administração os Códigos Fonte e as licenças de acesso do Banco de Dados;

5.2.10.12. Garantir a total interoperabilidade com os Softwares de Padrão Aberto ou Patenteados que forem legados;

5.2.10.13. A CONTRATADA tem obrigação de participar de reuniões técnicas, a critério do CONTRATANTE;

5.2.10.14. A CONTRATADA deve disponibilizar sobreaviso para atendimento em horário não comercial, de forma a atender solicitações urgentes;

5.2.10.15. A CONTRATADA deve permitir o fornecimento constante de informações relativas à situação de todas as solicitações de serviço;

5.2.10.16. Assegurar-se de que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA, com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviço;

5.2.10.17. Informar a CONTRATANTE sobre problemas que possam impedir o bom andamento das atividades de manutenção;

5.2.10.18. Elaborar mensalmente documentos (relatórios gerenciais e outros) referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviço;

5.2.10.19. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para prestação dos serviços contratados;

5.2.10.20. Cumprir as normas relacionadas com a segurança e higiene no trabalho;

5.2.10.21. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das atividades de manutenção do objeto, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando as atividades de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE;

5.2.10.22. Realizar as atividades de manutenção dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste Contrato, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

5.2.10.23. É vedada a comercialização ou veiculação de publicidade direta ou indireta aos à implantação realizada, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;

5.2.10.24. A inobservância das presentes especificações técnicas implicará na não aceitação parcial ou total da manutenção, devendo a CONTRATADA refazer as partes recusadas sem direito a indenização;

5.2.10.25. É vedada a contratação, de servidor do quadro do HFA, ativo ou inativo há menos de 05 (cinco) anos, ou ocupante de cargo em comissão, assim como de seus cônjuges, parentes ou afins, até o 3º grau;

5.2.10.26. As normas de segurança constantes destas especificações não desobrigam a CONTRATADA do cumprimento de outras disposições legais, federais, estaduais e municipais pertinentes, sendo de sua inteira responsabilidade os processos, ações ou reclamações movidas por pessoas físicas ou jurídicas em decorrência de negligência nas precauções exigidas no trabalho ou da utilização de materiais inadequados na execução das atividades;

5.2.10.27. Cada profissional da CONTRATADA deverá estar ciente das normas de segurança vigentes ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, no HFA; e

5.2.10.28. As máquinas e os equipamentos (laptops, impressoras, etc.) que a CONTRATADA levar para o local do serviço somente poderão ser retirados das dependências do Hospital de acordo com as regras e procedimentos internos do HFA,

5.2.11. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.12. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração; e

5.2.13. Assinado o contrato, a CONTRATADA deverá efetuar uma análise minuciosa de todo o projeto, buscando elucidar junto à Fiscalização, por ocasião do início dos trabalhos, toda e qualquer dúvida sobre detalhes das atividades a serem executadas e possíveis interferências que porventura não tenham sido suficientemente esclarecidas.

## 6. **MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

6.1. O Modelo de Execução do Contrato deverá contemplar as condições necessárias ao fornecimento da solução de TIC, observando os itens a seguir:

### 6.2. **Rotinas de Execução**

#### 6.2.1. **Realização da Reunião Inicial**

6.2.1.1. As atividades do serviço contratado deverão ser precedidas de uma reunião para a apresentação da equipe de trabalho, resultados esperados e avaliação do ambiente.

6.2.1.2. A reunião inicial deverá ocorrer em até 10 dias corridos, após assinatura do contrato.

6.2.1.3. A realização de reunião inicial, a ser registrada em ata, convocada pelo Gestor do Contrato com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do Contrato, da CONTRATADA e dos demais interessados por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:

- a) presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o preposto da mesma;
- b) entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência, conforme art. 18, inciso V da IN01/2019 SGD; e
- c) esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

6.2.1.4. O repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços; e

6.2.1.5. a disponibilização de infraestrutura à CONTRATADA, quando couber.

#### 6.2.1.6. **Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações**

6.2.2. As ações necessárias à execução dos serviços de suporte técnico deverão ser executadas nas dependências do HFA na cidade de Brasília – DF;

6.2.2.1. A CONTRATADA deverá manter um Sistema de Suporte Técnico que possibilite o controle dos chamados, sem ônus para a CONTRATANTE;

6.2.2.2. Tal exigência visa a assegurar melhores níveis de qualidade dos serviços, facilitar a gestão do contrato e o processo de melhoria contínua dos serviços, reduzir custos relacionados a telecomunicações, bem como facilitar as ações de treinamento e capacitação da equipe técnica da CONTRATADA.

6.2.2.3. O encaminhamento formal de demandas, conforme recomenda o Art. 32 da IN01/2019 SGD, a cargo do Gestor do Contrato ou a quem por ele for delegado, deverá ocorrer por meio de Ordens de Serviço ou conforme definição a seguir, deverá conter, no mínimo:

- a) Data da solicitação;
- b) Tipo da solicitação (Suporte ou Serviço);
- c) Criticidade (Baixa, Média, Alta e Urgente);
- d) Ambiente (Teste, Treinamento, Homologação, Produção);
- e) Assunto;
- f) Descrição da solicitação;
- g) Responsável pelo registro da OS;



6.2.2.4. O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual.

6.2.2.5. A Ordem de Serviço poderá ser o registro em sistema informatizado, desde que contemple minimamente os itens descritos no item 6.2.2.3 e possibilidade de acompanhamento e geração de relatórios e estatísticas.

### 6.2.3. **Forma de execução e acompanhamento dos serviços**

6.2.3.1. Caberá à fiscalização da CONTRATANTE o acompanhamento das entregas, avaliação das ocorrências e solicitação de eventuais penalidades;

6.2.3.2. A CONTRATADA compromete-se a regularizar situação, que porventura ocorra, quanto ao atendimento de qualquer chamado, que seja entregue com incorreção ou em desacordo com as especificações pactuadas, sem ônus para a CONTRATANTE.

6.2.3.3. Caso seja constatado defeito, a CONTRATADA deverá providenciar a imediata correção, sem ônus ao CONTRATANTE.

6.2.3.4. A Administração rejeitará, no todo ou em parte, o fornecimento executado em desacordo com os termos deste PB.

6.2.3.5. Ao término de cada mês, será realizado a conferência dos níveis de serviço alcançados, baseado no tempo de atendimento dos chamados de acordo com sua criticidade e APÊNDICE II – Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

6.2.3.6. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob-responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos. Os Chamados ou OS serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE, considerando-se o estipulado no APÊNDICE II – Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

6.2.3.7. A empresa CONTRATADA deve garantir que durante a execução dos serviços os ambientes sejam mantidos em perfeitas condições de higiene e segurança. Após a conclusão do atendimento de um chamado técnico, deverá ser efetuada limpeza geral no ambiente, eventualmente afetado pela atuação do técnico da empresa CONTRATADA.

6.2.3.8. O monitoramento da execução deverá observar o disposto no Modelo de Gestão do Contrato, e consiste em:

- a) confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório, a cargo do Fiscal Técnico do Contrato, quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço;
- b) avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato;
- c) identificação de não conformidade com os termos contratuais, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato;
- d) verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato;
- e) verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do Contrato;
- f) encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do Contrato;
- g) encaminhamento de indicação de glosas e sanções por parte do Gestor do Contrato para a Área Administrativa;
- h) confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, a cargo do Fiscal Requisitante e Fiscal Técnico do Contrato, com base nas informações produzidas nos incisos I a VII do Art. 32 da IN01/2019 SGD;
- i) autorização para o faturamento, a cargo do Gestor do Contrato com base nas informações produzidas no inciso VIII do Art. 32 da IN01/2019, a ser encaminhada ao preposto da CONTRATADA;
- j) verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato;
- k) verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, a cargo do Fiscal Requisitante do Contrato, com apoio dos Fiscais Técnico e Administrativo do Contrato;
- l) verificação de manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do Contrato, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato;
- m) encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual, a cargo do Gestor do Contrato; e
- n) manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica, a cargo do Gestor do Contrato, com apoio dos Fiscais Requisitante, Técnico e Administrativo.

6.2.3.9. No caso de substituição ou inclusão de empregados da CONTRATADA, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

### 6.2.4. **Prazos, horários de fornecimento de bens ou prestação dos serviços**

6.2.4.1. O prazo para início da prestação dos serviços será de no máximo 5 (cinco) dias corridos, contados da assinatura do contrato, no seguinte endereço: Hospital das Forças Armadas Setor HFA - Sudoeste - Brasília/DF - Brasil - CEP: 70673-900.

6.2.4.2. A empresa manterá técnico(s) de sobreaviso, no período de 24h x 7dias/semana, cumprindo Acordo de Níveis de Serviço constantes desse Projeto Básico, conforme condições, quantidades e exigência estabelecidas neste instrumento.

6.2.4.3. O sobreaviso e a realização de atividades em períodos não úteis deverão possuir Ordem de Serviço específica aberta, a previsão do período de trabalho e a justificava para a realização de serviços fora do horário normal.

6.2.4.4. A disponibilidade do sobreaviso não poderá trazer ônus adicionais para a CONTRATANTE, sendo as custas por conta da CONTRATADA.

### 6.2.5. **Documentação mínima exigida**

6.2.5.1. Para comprovação de que a empresa possui capacitação técnica e experiência na execução da instalação e configuração dos produtos objeto da contratação, a Empresa deve, nos termos do Art. 30, parágrafo 1º, da Lei 8.666/93, junto a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da Empresa, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa executado ou que esteja executando serviços de características técnicas semelhantes aos serviços acessórios, mas que comporão contratação, ligados aos equipamentos objeto desta contratação nos termos da Lei.

6.2.6. A Empresa deverá apresentar atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado devidamente identificada, em nome da Empresa relativo a fornecimento e instalação de materiais compatíveis em características, quantidades e prazos com os objetos da presente licitação.

6.2.7. Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Projeto Básico.

6.2.7.1. Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, no mínimo, um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser prestado em prazo inferior.

6.2.8. O HFA se reserva o direito de diligenciar os atestados e documentos apresentados pela Empresa.

6.2.9. O atestado de capacidade técnica deverá se referir a fornecimentos efetuados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária da Empresa, especificada no cadastro de pessoas jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB.

6.2.10. A Empresa deverá disponibilizar, caso seja solicitado em diligência, toda a documentação necessária à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s) por ela apresentado(s), como cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os

serviços, a fim de esclarecer eventuais dúvidas.

6.2.11. Os atestados apresentados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente da Empresa.

6.2.12. O atestado de capacidade técnica poderá ser substituído por Certidão de Exclusividade da solução, se for o caso.

6.2.13. A Empresa deverá disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços.

6.2.13.1. No atestado devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligência e a menção explícita e inequívoca do serviço executado.

6.2.13.2. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

6.2.13.3. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

6.2.13.4. Os atestados devem ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos serviços (instalação ou configuração), bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência. O atestado deve contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

6.2.13.5. Nome do cliente, Endereço completo do cliente, Identificação do contrato, Descrição dos serviços prestados, Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado, Telefone, fax ou e-mail de contato, Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos serviços prestados.

6.2.13.6. Um mesmo atestado poderá conter várias competências. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a Empresa tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da solução e a criticidade dos serviços da CONTRATANTE. Os atestados não possuem data mínima de validade, mas devem ser contemporâneos às tecnologias objeto da contratação.

6.2.13.7. A critério da Administração poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado. Se for encontrada divergência entre o especificado nos atestados ou certificados de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo de contratação, fica sujeita a Empresa às penalidades cabíveis.

6.2.13.8. A ausência de comprovação completa de capacidade técnica enseja a desclassificação por não aceitação da proposta.

#### 6.2.14. Papéis e responsabilidades por parte da CONTRATANTE e da CONTRATADA

| Papéis                            | Formação  | Resumo das atividades   |
|-----------------------------------|---|---|
| Gestor do Contrato                | Servidor com atribuições gerenciais, preferencialmente da Área Requisitante da solução, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente; | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Providenciar reunião inicial com a CONTRATADA.</li> <li>• Promover reuniões de controle entre fiscais e representantes da CONTRATADA.</li> <li>• Encaminhar pedidos de sanções.</li> <li>• Providenciar Termo de Recebimento Definitivo.</li> <li>• Autorizar emissão de notas fiscais.</li> <li>• Gerir o contrato.</li> <li>• Acompanhar a prestação dos serviços de Suporte Técnico.</li> <li>• Gerir pagamentos.</li> <li>• Encaminhar eventuais comunicações à CONTRATADA por intermédio do preposto.</li> <li>• Observar as normas contidas neste documento para a execução da gestão contratual.</li> <li>• Observar as normas internas do HFA para execução da gestão contratual.</li> <li>• Realizar negociações com a CONTRATADA para a elaboração de OS.</li> <li>• Atestar a Nota Fiscal.</li> <li>• Providenciar Termo de Encerramento do Contrato, ao fim do mesmo.</li> </ul> |
| Fiscal Técnico do Contrato        | Servidor representante da Área de TIC, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Providenciar Termo de Recebimento Provisório.</li> <li>• Receber as Ordens de Fornecimento de Bens e Serviços, avaliar a compatibilidade contratual, registrar, autorizar e encaminhar à CONTRATADA para execução.</li> <li>• Produzir pareceres técnicos sobre a execução do contrato.</li> <li>• Avaliar a qualidade dos serviços prestados.</li> <li>• Substituir eventualmente o Gestor do Contrato</li> <li>• Realizar negociações com a CONTRATADA para a elaboração de Ordem de serviço</li> <li>• Confecção e assinatura das Ordens de Serviços, para fins de encaminhamento formal à CONTRATADA.</li> </ul>   |
| Fiscal Requisitante do Contrato   | Servidor representante da Área Requisitante da solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TIC;                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Homologar o serviço prestado.</li> <li>• Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, para fins de encaminhamento para pagamento com base nas informações produzidas.</li> <li>• Identificar problemas e apontar possíveis soluções.</li> <li>• Garantir a execução contratual.</li> <li>• Observar as normas contidas neste Projeto Básico para a execução da gestão contratual.</li> </ul>   |
| Fiscal Administrativo do Contrato | Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar aderência aos termos contratuais.</li> <li>• Indicar termos não aderentes ao contrato e à legislação pertinente.</li> <li>• Verificar regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias em relação à CONTRATADA.</li> <li>• Identificar problemas e apontar possíveis soluções.</li> <li>• Garantir a execução contratual.</li> <li>• Observar as normas contidas neste documento para a execução da gestão contratual.</li> </ul>   |
| Equipe Técnica da CONTRATADA      | Responsável pela execução dos serviços do objeto, de acordo com esse Projeto Básico.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Executar fielmente o contrato.</li> <li>• Efetuar correções durante a execução contratual.</li> </ul>  |

| Papéis                 | Formação  | Resumo das atividades  |
|------------------------|---|--|
| Preposto da CONTRATADA | Representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual; | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisionar os serviços.</li> <li>• Realizar reuniões periódicas com a CONTRATANTE.</li> <li>• Elaborar e encaminhar os relatórios de serviços executados.</li> <li>• Representar a CONTRATADA no acompanhamento da execução do Contrato</li> <li>• Receber e dar andamento a todas as comunicações recebidas do Gestor do Contrato em tempo hábil.</li> <li>• Acompanhamento e realização do contrato.</li> <li>• Negociar com o Gestor do Contrato a elaboração de demandas.</li> </ul> |

Tabela 6 - Papéis e Responsabilidades

6.2.14.1. Ordem de Serviço: documento utilizado para solicitar à CONTRATADA a prestação de serviço relativos ao objeto do contrato;

6.2.14.2. Os documentos supracitados, poderão ser substituídos por registro em sistema informatizado a fim de facilitar à gestão contratual.

#### 6.2.15. Formas de transferência de conhecimento

6.2.15.1. Durante a execução dos serviços, os funcionários da CONTRATADA serão acompanhados por servidores designados pelo HFA, aos quais os funcionários da CONTRATADA deverão providenciar o repasse de conhecimento com relação aos serviços executados.

#### 6.2.16. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.2.16.1. Não se aplica.

#### 6.2.17. Mecanismos formais de comunicação

6.2.17.1. A comunicação far-se-á mediante acesso ao site oficial da CONTRATADA e/ou mediante ligação gratuita através de número telefônico fornecido pela CONTRATADA ou ligação local, código de área 61 ou e-mail.

6.2.17.2. Toda a comunicação entre a Administração Pública e a CONTRATADA deverá ser formal, exceto em casos excepcionais que justifiquem outro canal de comunicação.

6.2.17.3. A comunicação se dará por meio de Ofício, Ordem de Serviço (solicitação formal de prestação de serviço), E-mail, Reunião, mediante elaboração de Ata de reunião (apresentação, contextualização, definição de atividades, metas e objetivos, identificação de riscos e problemas), entrega pessoal de documentos mediante aposição de recibo, ou outros que possam ficar registrados.

6.2.17.4. Quanto à periodicidade, deverá ocorrer sempre que se fizer necessária a comunicação entre o HFA e a CONTRATADA.

#### 6.2.18. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.2.18.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

6.2.18.2. O modelo do **Termo de Compromisso** (IN 01/2019 SGD/ME, Art. 18, Inciso V, alínea b), contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, se encontra no Apêndice III - Termo de Compromisso.

6.2.18.3. O modelo do **Termo de Ciência** da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade (IN 01/2019 SGD/ME, Art. 18, Inciso V, alínea b), a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação se encontra no Apêndice IV - Termo de Ciência.

### 7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

#### 7.1. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

7.1.1. A gestão de continuidade do contrato tem por objetivo não permitir a interrupção das atividades de TI, proteger os processos críticos contra efeitos de falhas significativas e assegurar sua retomada em tempo hábil, sem ocasionar possíveis prejuízos.

7.1.2. A importância da gestão de continuidade é minimizar os impactos e auxiliar na recuperação de ativos da informação quando estes sofrem algum dano proveniente dos mais variados fatores como falhas em equipamentos tais como servidores, acidentes e ações intencionais praticadas com o intuito de fraudar o sistema.

7.1.3. Mostra-se de extrema relevância, pois após sua implementação, torna-se possível a manutenção ou recuperação das operações, visando assegurar a disponibilidade da informação no nível requerido pela alta administração e na escala de tempo solicitada, logo após a ocorrência de interrupções ou falhas nos processos críticos da contratação.

7.1.4. A execução das Ordens de Serviço ou Chamados Técnicos será acompanhada e supervisionada pelo Fiscal do Contrato que verificará se os critérios do Acordo de Nível de Serviço foram alcançados e se todos os objetivos propostos foram plenamente atingidos. Quando necessário, o Fiscal do Contrato exigirá que a CONTRATADA apresente documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de qualidade.

7.1.5. Conferência dos chamados solucionados em relação aos requisitos técnicos descritos neste PB e da efetividade da solução, confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório, a cargo do Fiscal Técnico do Contrato;

7.1.6. Verificação de aderência aos termos contratuais a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato;

7.1.7. Encaminhamento de indicação de sanções por parte do Gestor do Contrato para a Área Administrativa;

7.1.8. Será requisito, para recebimento definitivo, a efetiva solução da Ordem de Serviço.

#### 7.2. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

7.2.1. Definição dos procedimentos de teste e inspeção para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Definitivo e Provisório, abrangendo:

7.2.2. A inspeção será realizada para cada chamado considerado solucionado pela CONTRATADA.

7.2.3. A critério da equipe de fiscalização, poderão ser realizados outros testes que sejam necessários para certificar a conformidade.

7.2.4. Será necessária a atuação do fiscal técnico, fiscal requisitante, fiscal administrativo e do gestor da contratação para o acompanhamento e monitoramento da execução da contratação.

#### 7.3. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

7.3.1. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.3.1.1. Os chamados técnicos serão categorizados nos seguintes níveis de severidade:

| Nível       | Descrição   |
|-------------|---|
| 0 - Urgente | Indisponibilidade total do sistema e/ou banco de dados.   |
| 1 - Alta    | Quando o defeito traz prejuízo substancial a CONTRATANTE, |

|           |  |
|-----------|--|
|           | impedindo a utilização do sistema ou de funcionalidade indispensável a este sem alternativa de ação paliativa, comprometendo de forma crítica a uma atividade de negócio da CONTRATANTE.   |
| 2 - Média | Quando o defeito impede a utilização do sistema ou parte deste, ou funcionalidade, prejudicando a produtividade de uma atividade de negócio da CONTRATANTE. Não há grande impacto na utilização do sistema e impedimento de utilização por uma atividade de negócio. |
| 3 - Baixa | Quando o defeito do sistema não compromete significativamente uma atividade do negócio. Ou seja, o usuário consegue produzir e trabalhar, mesmo com o erro acontecendo ou utilizando outro equipamento.  |

Tabela 7 - Severidades

- 7.3.2. O nível de severidade dos chamados deverá ser definido pelo HFA no momento de sua abertura.
- 7.3.3. O nível de severidade de um chamado poderá ser reclassificado a critério único e exclusivo do HFA. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade.
- 7.3.4. É vedada a reclassificação pela CONTRATADA sem a autorização prévia do HFA.
- 7.3.5. Os chamados somente podem ser encerrados após a validação da solução apresentada.
- 7.3.6. É vedado o encerramento do chamado pela CONTRATADA sem a autorização prévia do HFA.
- 7.3.7. É vedado o cancelamento de chamados pela CONTRATADA sem a autorização prévia do HFA.
- 7.3.8. O atendimento dos chamados técnicos de nível de **severidade 0** deverá ser iniciado em até 15 (quinze) minutos e o chamado solucionado em até 2 (duas) horas corridas.
- 7.3.9. Havendo a necessidade de presença de técnico no local da solução, deve se dar em:
- 7.3.9.1. até 1 (uma) hora após a abertura do chamado, se o horário de abertura for entre 7:00h e 20:00h; e
- 7.3.9.2. até 2 (duas) horas após a abertura do chamado, se o horário de abertura for entre 20:00h e 7:00hs.
- 7.3.9.3. O atendimento dos chamados técnicos de nível de **severidade 1** deverá ser iniciado em até 15 (quinze) minutos e o chamado solucionado em até 8 (oito) horas corridas.
- 7.3.10. Havendo a necessidade de presença de técnico no local da solução, deve se dar em:
- 7.3.10.1. até 1 (uma) hora após a abertura do chamado, se o horário de abertura for entre 7:00h e 20:00h; e
- 7.3.10.2. até 2 (duas) horas após a abertura do chamado, se o horário de abertura for entre 20:00h e 7:00hs.
- 7.3.10.3. O atendimento dos chamados técnicos de nível de **severidade 2** deverá ser iniciado em até 2 (duas) horas e solucionado em até 24 (vinte e quatro) horas corridas.
- 7.3.11. Havendo a necessidade de presença de técnico no local da solução, deve se dar em:
- 7.3.11.1. até 2 (duas) horas após a abertura do chamado, se o horário de abertura for entre 07hs e 20hs; e
- 7.3.11.2. até 3 (três) horas após a abertura do chamado, se o horário de abertura for entre 20hs e 07hs.
- 7.3.11.3. O atendimento dos chamados técnicos de nível de **severidade 3** deverá ser iniciado em até 4 (quatro) horas e solucionados em até 72 (setenta e duas) horas corridas.
- 7.3.11.4. Havendo a necessidade de presença de técnico no local da solução, deve se dar em:
- 7.3.12. até 24 (vinte e quatro) horas corridas após a abertura do chamado.
- 7.3.13. A presença do técnico no local, poderá ser substituída pelo atendimento remoto, desde que, seja possível realizar o atendimento da demanda dentro dos níveis de qualidade exigidos.
- 7.3.14. A empresa deverá manter técnicos de sobreaviso, no período de 24x7 dias/semana, cumprindo Acordo de Níveis de Serviço constantes desse Projeto Básico, conforme condições, quantidades e exigência estabelecidas neste instrumento.
- 7.3.15. Por início de atendimento entende-se a alocação de técnico devidamente qualificado para efetuar a correção do problema ou o troubleshooting preciso, com interlocução telefônica direta com a equipe do HFA.

7.3.16. Em caso de necessidade de coleta de logs e demais informações que permitam o adequado troubleshooting, a CONTRATADA deve fazê-lo remota ou localmente, com acompanhamento da equipe do HFA ou terceiro por ela autorizado.

#### 7.4. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO NO PAGAMENTO

- 7.4.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:
- 7.4.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 7.4.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 7.4.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 7.4.1.4. comportar-se de modo inidôneo; e
- 7.4.1.5. cometer fraude fiscal.
- 7.4.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- 7.4.2.1. **ADVERTÊNCIA POR ESCRITO**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado.
- 7.4.3. **MULTA DE:**
- 7.4.3.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor contratado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- 7.4.3.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor contratado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem anterior ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- 7.4.3.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- 7.4.3.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 8 e 9, abaixo; e
- 7.4.3.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

- 7.4.4. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- 7.4.5. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos.
- 7.4.6. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.
- 7.4.7. 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 a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados.
- 7.4.8. As sanções previstas nos subitens 7.4.3.1, 7.4.5, 7.4.6 e 7.4.7 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
- 7.4.9. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas a seguir:

| GRAU | CORRESPONDÊNCIA                              |
|------|--|
| 1    | 0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 2    | 0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 3    | 0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 4    | 1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 5    | 3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato |

Tabela 8 - Grau de Correspondência da Infração

| INFRAÇÃO                           |  |      |
|------------------------------------|--|------|
| ITEM                               | DESCRIÇÃO  | GRAU |
| 1                                  | Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência;  | 5    |
| 2                                  | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;  | 4    |
| 3                                  | Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;  | 3    |
| 4                                  | Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;  | 2    |
| Para os itens a seguir, deixar de: |  |      |
| 5                                  | Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;   | 2    |
| 6                                  | Substituir empregado alocado que não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;   | 1    |
| 7                                  | Cumprir quaisquer dos itens do Projeto Básico e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência; | 3    |
| 8                                  | Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no Projeto Básico/contrato;   | 1    |
| 9                                  | Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA   | 1    |
| 10                                 | Cumprir quaisquer dos itens do Projeto Básico e de seus anexos não previstos nesta tabela de ocorrências, por item e por ocorrência;   | 1    |

Tabela 9 - Descrição e Grau da Infração

- 7.4.10. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- 7.4.10.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 7.4.10.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação; e
- 7.4.10.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 7.4.11. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
- 7.4.12. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 7.4.13. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 7.4.14. 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.
- 7.4.15. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.
- 7.4.16. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 7.4.17. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 7.4.18. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 7.5. **DO PAGAMENTO**
- 7.5.1. O pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente da CONTRATADA, por ordem bancária, em até 30 (trinta) dias, contados do recebimento oficial da Nota Fiscal pelo HFA.
- 7.5.2. A Nota Fiscal/Fatura de cada item contratado somente poderá ser expedida após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo correspondente e desde que não haja fato impeditivo para o qual tenha concorrido a CONTRATADA.
- 7.5.3. Deverá constar na Nota Fiscal para faturamento o número do empenho.
- 7.5.4. A nota fiscal/fatura deverá ser protocolizada pela CONTRATADA no HFA, em Brasília/DF.
- 7.5.5. Ocorrendo a reapresentação de Nota Fiscal para faturamento, o prazo para pagamento iniciar-se-ão novamente.
- 7.5.6. Ao HFA, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, cautelar ou definitivamente, do montante a pagar à CONTRATADA, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste contrato.
- 7.5.7. Para fins de pagamento, será consultada a regularidade jurídica, fiscal, trabalhista, previdenciária e econômico-financeira da CONTRATADA, averiguando-se a manutenção das condições de habilitação.
- 7.5.8. O HFA fica autorizado a deduzir, cautelar ou definitivamente, do montante a pagar à CONTRATADA, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos da contratação.

7.5.9. A CONTRATADA deverá informar ao HFA a instituição bancária a ser utilizada para pagamento, com nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito.

7.5.10. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deve-se providenciar a sua advertência, por escrito, no sentido de que, no prazo de cinco (5) dias úteis, o fornecedor regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

7.5.11. Nos casos eventuais de atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido será acrescido de encargos moratórios, apurados desde a data prevista para o recebimento até a data do efetivo pagamento, calculados pro rata tempore mediante a aplicação da seguinte fórmula:

7.5.12.  $EM = I \times N \times VP$

7.5.13. EM = Encargos Moratórios

7.5.14. VP = Valor da parcela a ser paga

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

7.5.16. I = índice de compensação financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$\frac{I = (TX)}{365} \quad \frac{I = (6/100)}{365} \quad I = 0,0001644$$

7.5.17. TX = Percentual da taxa anual = 6%

7.5.18. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.

7.5.19. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

## 8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

| Item | Descrição  | CATSER | Quantidade (Mês) | Valor Unitário (Mês) | Valor Total (Ano) |
|------|--|--------|------------------|----------------------|-------------------|
| 1    | Manutenção e Suporte Técnico no Sistema de Gestão Hospitalar - SGH | 25992  | 12               | R\$ 52.063,33        | R\$ 624.759,96    |

Tabela 10 - Serviços que Compõem a Solução

## 9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.0.1. A contratação será custeada com recursos consignados no Orçamento Geral da União para o exercício de 2020.

9.0.2. O orçamento considerou a pesquisa de preços realizada junto ao mercado, do preço praticado pela empresa, conforme consta do Mapa de preços da contratação (2143053) e Relatório da pesquisa de preços (2154272).

### 10. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

10.1. A vigência inicial da contratação será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, de acordo com o que prescreve o inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

### 11. DO PRAZO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E DA GARANTIA DO OBJETO

11.1. O prazo de vigência da assistência técnica e garantia de todos os itens será durante toda vigência contratual.

### 12. DO REAJUSTE DE PREÇOS

12.1. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

12.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o **Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ICTI** (IN Nº01/2019 SGD/ME Art. 24) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

12.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

12.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

12.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

12.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

12.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

12.8. O pedido de reajuste deverá ser apresentado até a prorrogação do contrato, sob pena de ocorrer preclusão do direito.

12.9. O reajuste será realizado por apostilamento.

### 13. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

#### 13.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

13.1.1. Conforme art. 12, X, e art. 22 da IN SGD/ME nº 1/2019 e inciso VIII do art. 6º da Lei nº 8.666, de 1993 o regime de execução será por **empitada por preço global - quando se contrata a execução da obra ou do serviço por preço certo e total.**

13.1.2. Foi constatada a existência de apenas uma empresa fornecedora da solução proprietária que atende ao objeto pretendido e que a referida solução apenas é fornecida pelo por um único representante comercial em território brasileiro, o HFA envidou esforços no sentido de obter junto a este fornecedor a seguintes informações: Certidão de Exclusividade (2125950, 2286115) e Declaração de Validação de Carta de Exclusividade (2125963).

13.1.3. Trata-se de contratação direta por inexigibilidade de licitação, nos termos do art. 25, caput, da Lei nº 8.666/1993.

#### 13.2. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

13.2.1. De acordo com o subitem 6.2.6.

### 14. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

14.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída no DOD Nº 9/2019 - HFA (1744868) de 18 de julho de 2019.

14.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Projeto Básico ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

15. **DOCUMENTOS ANEXO**

15.1. Seguem anexos a este Projeto Básico os seguintes documentos.

- a) APÊNDICE I – Especificações Técnicas;
- b) APÊNDICE II – Instrumento de Medição de Resultados (IMR);
- c) APÊNDICE III – Modelo do Termo de Compromisso; e
- d) APÊNDICE IV – Modelo do Termo de Ciência;

| Integrante Requisitante   | Integrante Técnico  | Integrante Administrativo  |
|---|---|--|
| <p>ADRIANO CAMARGO TESTONI – Cel R/1 (EB)<br/>Integrante Requisitante da DCAF</p> | <p>OTAVIO LUIS RAMOS MONTEIRO – Cel R/1 (EB)<br/>Coordenador</p>  | <p>SÁVIO DOMINGOS DE ARAUJO MEDEIR<br/>Auxiliar da Seção de Aquisições</p> |
| <p>ROSANA LEITE TROJAN – Ten Cel (EB)<br/>Integrante Requisitante da DTS</p>      | <p>ARGENS JOSÉ DE CARVALHO JÚNIOR – CMG (RM1)<br/>Assessor de Implantação do SGH</p> <p>VALDIR LEOCADIO MENEZES DE OLIVEIRA – Cap QAO R/1 (EB)<br/>Chefe da Seção de Sistemas/DTI</p> |  |

| Autoridade Máxima da Área de TIC   |
|--|
| <p>ALESSANDRO DE SÁ BARBOSA - Maj QCO<br/>Chefe da Divisão de Tecnologia da Informação</p> |

Aprovo,

| Autoridade Competente   |
|---|
| <p>KLADSON TAUMATURGO FARIAS - Cel R/1 (EB)<br/>Ordenador de Despesa do Hospital das Forças Armadas</p> |

Brasília, 30 de junho de 2020.



MINISTÉRIO DA DEFESA  
SECRETARIA-GERAL  
SECRETARIA DE PESSOAL, ENSINO, SAÚDE E DESPORTO  
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS  
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**APÊNDICE I**

**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS  
PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES DOS MÓDULOS EXISTENTES**

1. **REQUISITOS GERAIS**

- 1.1. Obrigatoriamente, a solução apresentada viabiliza atender aos seguintes requisitos gerais:

- 1.1.1. Viabilizar que os próprios usuários do HFA agendem ou cancelem consultas ambulatoriais independentemente de ação de funcionário do hospital, durante ou posterior, ao ato de agendar, dando transparência aos critérios e democratizando o acesso, inclusive pela internet;
- 1.1.2. Os usuários em tratamento odontológico ou em especialidades complementares à medicina deverão ter prioridade para agendamento, dada automaticamente pelo sistema, independentemente de ação humana, garantindo assim a continuidade do tratamento até sua conclusão;
- 1.1.3. Disponibilizar o prontuário eletrônico para os usuários do HFA, tendo módulos compatíveis com todas as áreas de atendimento do HFA;
- 1.1.4. Possuir prontuário eletrônico com o certificado de nível de garantia de segurança 2 (NGS2) emitido pela Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS) de acordo com as resoluções 1638/2002, 1639/2002 e 1821/2007 do Conselho Federal de Medicina (CFM), conceitos e padrões nacionais (ABNT, ANS, SUS, ANVISA) e internacionais (ISO) da área de informática em saúde;
- 1.1.5. Permitir a assinatura digital pelo corpo assistencial (médicos, cirurgiões dentistas, enfermeiros, nutricionistas, fisioterapeutas, dentre outros) para as informações geradas no Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), sem necessitar a emissão de documentos em papel, sendo válida, para todos os efeitos legais, a assinatura digital contida no documento já armazenado;
- 1.1.6. O Sistema de Gestão Hospitalar (SGH) viabiliza assinar digitalmente, com a utilização de TOKENs, Smartcards e HSM, tendo em vista que o HFA possui ambas soluções para assinatura eletrônica de documentos;
- 1.1.7. Viabilizar a utilização de qualquer Autoridade Certificadora ICP-Brasil, conforme determina a Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS), o Nível de Garantia de Segurança - NGS2, exige a utilização de certificados digitais ICP-Brasil para os processos de assinatura e autenticação e somente os sistemas em conformidade com o NGS2 atendem a legislação brasileira de documento eletrônico e, portanto, podem ser 100% digitais, sem a necessidade da impressão do prontuário em papel;
- 1.1.8. A CONTRATADA viabiliza fornecer o software, applet e realizar o que for necessário para integração com Sistema de Gestão Hospitalar, conforme as especificações definidas no Manual de Segurança NGS-2 SBIS/CFM e ICP-Brasil, sem ônus adicional pelo fornecimento e configuração, visando garantir o perfeito funcionamento da assinatura digital no Sistema com a utilização de TOKENs, Smartcards e HSM;
- 1.1.9. Possuir sistema de acolhimento e classificação de risco que permita o uso de Protocolos Internacionais, como Manchester, e também a criação de protocolos próprios de acordo com a definição do HFA;
- 1.1.10. Fazer fluir a oferta de vagas para agendamento nas especialidades médicas e odontológicas de forma a não permitir o agendamento para um prazo superior a 30 dias ou deixar de ofertar vagas para um prazo inferior a 30 dias, de forma a não saturar da capacidade de agendamento, inclusive pela internet;
- 1.1.11. Não poderá exigir a redigitação de dados nas diferentes etapas de um mesmo processo;
- 1.1.12. Captar, de forma transparente para o operador durante o seu uso como ferramenta de execução, os dados necessários para a produção de informações, não exigindo, em hipótese alguma, a criação de novas atividades de digitação com o único objetivo de alimentar o banco de dados para posterior geração de relatórios;
- 1.1.13. Disponibilizar em tempo real as informações sobre as operações executadas;
- 1.1.14. Permitir o rastreamento dos medicamentos desde sua inclusão em estoque até sua aplicação no paciente, nominando data de fabricação, lote, validade e nome do paciente possibilitando, assim, a identificação do uso de lotes de medicamento que posteriormente venham a ser qualificados como impróprios para o uso;
- 1.1.15. Toda movimentação de insumo hospitalar (medicamento, material penso, material odontológico, etc.) do almoxarifado hospitalar para os estoques dos setores viabiliza guardar referência com a classificação atribuída no SIAFI ao insumo quando de sua aquisição, permitindo, assim, uma extensão do controle após os limites de controle do SIAFI;
- 1.1.16. Não poderá permitir a movimentação de medicamentos vencidos da farmácia para os estoques remotos do hospital ou dos estoques remotos para aplicação direta nos pacientes;
- 1.1.17. Dispor de ferramenta para controle dos estoques dos setores que armazenam material para aplicação imediata;
- 1.1.18. Possuir comunicação e compatibilidade com os sistemas em utilização atualmente no HFA;
- 1.1.19. Todos os setores que realizam procedimentos indenizáveis deverão dispor de ferramentas para a emissão da documentação para o recolhimento dos valores indenizáveis pelos usuários, considerando automaticamente as diferentes margens indenizáveis segundo cada convênio, plano, categoria ou situação específica;
- 1.1.20. As contas hospitalares deverão estar prontas para emissão no momento da alta do paciente, eliminando a defasagem entre os custos dos insumos aplicados e os custos necessários à sua reposição; e
- 1.1.21. Para efeito desta Contratação não se aplica o descrito no Decreto nº 8.135/2013.

## 2. REQUISITOS ESPECÍFICOS

- 2.1. Permitir acessos simultâneos ao sistema das 250 (duzentos e cinquenta) licenças perpétuas da solução (propriedade deste nosocômio), sendo plataforma web de fácil visualização e utilização pelos usuários do HFA;
- 2.2. Compatibilidade com todos os browsers do mercado, por exemplo, Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari (iOS), etc.
- 2.3. A solução apresentada viabiliza produzir relatórios com horizonte temporal variável e destinados à gestão interna do HFA, que visem facilitar o planejamento, o controle, a avaliação de desempenho e a tomada de decisões, mais especificamente;
- 2.4. Rastrear os contatos dos usuários com o setor de agendamento de forma a dar transparência à responsabilidade do HFA à procura por atendimento ambulatorial em um determinado período;
- 2.5. Quantificar a assiduidade dos profissionais que atendem nos ambulatorios médico e odontológico em um período variável e número de consultas que deixaram de ser ofertadas em razão de faltas;
- 2.6. Manter a utilização do prontuário eletrônico unificado no HFA, com a utilização por todas as clínicas;
- 2.7. Identificar os pacientes em tratamento com um determinado profissional em uma determinada data;
- 2.8. Dado um determinado período, informar as alterações realizadas nas agendas em relação a cancelamentos de horários e exclusão;
- 2.9. Possibilitar a marcação de consulta pela internet pelos usuários do HFA;
- 2.10. Informar as faltas dos usuários a consultas agendadas em um determinado período, nominando os faltosos;
- 2.11. Informar as consultas canceladas por iniciativa dos usuários e o percentual delas reaproveitado por outros usuários;
- 2.12. Informar a persistência de um diagnóstico (CID) para um mesmo paciente, auxiliando na avaliação da eficácia do atendimento médico;
- 2.13. Dada uma determinada data e período do dia (manhã, tarde ou noite), informar os profissionais que não estão atendendo no ambulatório, possibilitando a destinação de recursos humanos para outras atividades, sem prejuízo do atendimento ao usuário do HFA;
- 2.14. Dado um período, informar a demanda por especialidades médicas e odontológica, discriminada por convenio e categoria de usuário; Informar a incidência de diagnóstico por faixa etária, cor e sexo em um determinado período, permitindo o estudo comparativo com outras comunidades;
- 2.15. Disponibilizar relatório de pesquisa nosológica parametrizável pelo operador, visando apoiar estudos clínicos, incluindo no mínimo opções de local de residência, idade e sexo;



- 2.16. Disponibilizar, em período escolhido pelo operador, os procedimentos ambulatoriais realizados pelas Especialidades Complementares (Fisioterapia, Fonoaudiologia, Psicologia, etc);
- 2.17. Disponibilizar, em período escolhido pelo operador, os procedimentos ambulatoriais realizados pelas Especialidades Odontológicas;
- 2.18. Gerar relatório que discrimine o numero de atendimentos realizados por Convênio, Plano e Categoria de usuário do HFA em período a critério do operador;
- 2.19. Permitir a pesquisa do perfil demográfico da população cadastrada com opções de local de residência, perfil antropológico, convênio, plano, categoria e incidência de doenças;
- 2.20. Informar, em tempo real, a situação (emitido, pago, segregado para desconto em folha, cancelado e estornado) dos documentos de cobrança emitidos;
- 2.21. Informar, em tempo real, o faturamento e o recebimento dos valores cobrados;
- 2.22. Informar o valor dos estoques remotos existentes no hospital discriminado por código SIAFI;
- 2.23. Informar em tempo real o saldo consolidado discriminado por código SIAFI de todos os estoques existentes no HFA, inclusive o do Almoxarifado Hospitalar;
- 2.24. Disponibilizar, em tempo real, o inventário analítico dos insumos hospitalares de qualquer setor do HFA discriminando quantidade e valores, agrupados por código SIAFI;
- 2.25. Informar em tempo real todas as requisições de insumos hospitalares que estão pendentes de atendimento e o tempo de pendência;
- 2.26. Gerar automaticamente um demonstrativo mensal com os valores das entradas, saídas e estoque atual de todos os setores do hospital, discriminado por código SIAFI;
- 2.27. Disponibilizar a emissão de planilhas por estantes e prateleiras do estoque do almoxarifado hospitalar, visando à realização de balanços e conferência dos insumos por amostragem;
- 2.28. Informar os produtos que irão vencer dentro de uma perspectiva de tempo escolhida;
- 2.29. Gerar, automaticamente, no último dia do mês, a Prestação de Contas Mensal do almoxarifado central, discriminada por código SIAFI e juntamente com a relação dos documentos comprobatórios;
- 2.30. Gerar, automaticamente, no último dia do mês, o Inventário Analítico Mensal do almoxarifado central, discriminada por código SIAFI;
- 2.31. Dispor de recurso para localizar insumos em trânsito do almoxarifado hospitalar para os estoques setoriais que ainda não chegaram ao destino;
- 2.32. Estimar a duração do estoque utilizável de cada item;
- 2.33. Produzir relatórios que permitam identificar a movimentação de um produto desde sua aquisição até a sua aplicação no paciente;
- 2.34. Dispor de relatório que, dado um determinado período, informe as despesas realizadas pelos usuários do HFA a serem encaminhadas à Força Armada de origem do titular para fins de desconto em folha de pagamento ou repasse;
- 2.35. Dado um determinado setor, relacionar todas as retiradas de insumos do seu estoque local, identificando quantidades, autor e data;
- 2.36. Realizar, separadamente do controle de estoque do almoxarifado central, toda a gestão dos medicamentos destinados a programas de distribuição gratuita, inclusive prestação de contas, inventários analíticos, rastreamento e controle de validade;
- 2.37. Informar os medicamentos que foram destinados a um paciente, mas que, por qualquer motivo, não foram administrados possibilitando assim seu retorno ao almoxarifado central;
- 2.38. Informar, em tempo real, a situação (emitida, paga, segregada para desconto em folha, cancelada) das contas hospitalares encerradas;
- 2.39. Informar a evolução das despesas hospitalares e permitir seu encerramento parcial para indenização progressiva ainda durante a internação;
- 2.40. Disponibilizar o mapa de dietas dos pacientes internados;
- 2.41. Informar os itens que deram origem a diferenças entre preço de compra e preço de venda, em decorrência da aplicação da Lei 4.320 de 17 de março de 1964; e
- 2.42. Informar, em documento único e resumido, o desempenho dos setores que regulam o acesso aos serviços do hospital, a movimentação de insumos e o faturamento ambulatorial e hospitalar.

### 3. REQUISITOS TÉCNICOS

- 3.1. O Sistema Gerenciador do Banco de Dados (SGBD) relacional escalável, que apresente características de acesso a dados de alto desempenho, que possibilite a clusterização de servidores de banco de dados para se ter alta disponibilidade e alto desempenho, e que possa ser utilizado em plataformas de sistema operacional tanto Windows quanto Linux. Banco de dados com excelência em recursos de segurança e cumprimento das regulamentações, viabiliza ser fornecido junto com solução disponibilizada ao HFA;

### 4. REQUISITOS ADICIONAIS

- 4.1. Garantir que os dados existentes, quando replicados, sejam consistentes.
- 4.2. Utilizar mecanismos de proteção, que previnam alterações indevidas e mantenham a integridade dos dados armazenados.
- 4.3. Para acessar o sistema viabiliza ser necessário o credenciamento do profissional no sistema, vinculado ao seu registro funcional na instituição, informando: login e senha, possibilitando o controle de acesso por perfil.
- 4.4. Prover mecanismo que estabeleça de maneira inequívoca a identidade dos diversos usuários do software por meio de senhas criptografadas, além de viabilizar que em qualquer momento um usuário possa alterar a sua senha.
- 4.5. O software viabiliza apresentar a funcionalidade de controle de acesso com o objetivo de gerenciar e monitorar todas as operações do sistema.

### 5. FUNCIONALIDADES DOS MÓDULOS

#### 5.1. CENTRAL DE AGENDAMENTO

- 5.1.1. A solução viabiliza configurar todos os itens passíveis de agendamento (consultas, exames de imagem, exames de laboratório, tratamentos, sessões) possibilitando ainda configurar os tempos de execução de cada item por profissional e os recursos necessários (salas e equipamentos) para a execução dos mesmos;
- 5.1.2. A solução viabiliza configurar o cadastro de escalas por dia da semana dos profissionais, equipes e/ou especialidades que prestam atendimento ambulatorial. Deve ser possível ainda, na configuração das escalas, definir o horário inicial e final de atendimento do profissional, da equipe, da especialidade, do intervalo de tempo entre uma consulta e outra, da quantidade máxima de encaixes, dos itens de agendamentos, dos tipos de atendimento da escala com as respectivas quantidades máximas possíveis de agendamento para o dia;
- 5.1.3. A solução viabiliza parametrizar de maneira distinta os intervalos de tempo de uma primeira consulta e uma outra consulta de retorno e/ou subsequente;
- 5.1.4. A solução viabiliza bloquear o agendamento de procedimentos em dias definidos como feriados no calendário pré-definido;

- 5.1.5. A solução viabiliza possibilitar fazer a liberação das agendas em um período de tempo, baseando-se nas configurações das escalas pré-definidas;
- 5.1.6. A solução viabiliza configurar todos os itens passíveis de agendamento (consultas, exames de imagem, exames de laboratório, tratamentos, sessões, etc...) possibilitando ainda configurar os tempos de execução de cada item por profissional e os recursos necessários (salas, equipamentos, etc...) para a execução dos mesmos;
- 5.1.7. A solução viabiliza agendar de maneira ágil e fácil em uma única tela todos os itens possíveis de serem agendados (consultas, exames de imagem, exames de laboratório, sessões, tratamentos, etc...) para um ou mais profissionais ou especialidade;
- 5.1.8. A solução viabiliza buscar de maneira ágil a disponibilidade de agenda, sempre trazendo para o usuário a data e horário mais próximo da data atual;
- 5.1.9. A solução viabiliza agendar de uma única vez diversos tipos de procedimentos, como também não deve permitir a sobreposição de horários para evitar conflitos de horários entre dois ou mais procedimentos agendados;
- 5.1.10. A solução viabiliza gerenciar o agendamento de itens que possuem conflitos na sua execução, obedecendo ao intervalo de horas programado na configuração;
- 5.1.11. A solução viabiliza fazer o bloqueio da agenda do profissional dentro de um intervalo de datas ou horário, como também deve informar o motivo do bloqueio da agenda;
- 5.1.12. A solução viabiliza realizar o agendamento de procedimentos para pacientes que ainda não possuam cadastro, as informações mínimas para o agendamento serão nome, idade, sexo e telefone do paciente;
- 5.1.13. A solução viabiliza possibilitar realizar o reagendamento dos itens previamente agendados, nesse processo A solução viabiliza ser obrigatório o preenchimento do motivo da transferência;
- 5.1.14. A solução viabiliza possuir recurso para fazer a gestão da fila de espera;
- 5.1.15. A solução viabiliza atribuir cotas de agendamento para cada especialidade ou procedimento para recursos externos pactuados; A solução viabiliza a criação rápida de escalas de atendimento extra para cada profissional;
- 5.1.16. A solução viabiliza reservar horários de atendimento de um determinado profissional, bloqueando a sua agenda normal;
- 5.1.17. A solução viabiliza a realização de encaixes para cada profissional, respeitando parâmetro de quantidade máxima diária de encaixes permitidos;
- 5.1.18. A solução viabiliza implementar o conceito de central de marcação de consultas e procedimentos para várias unidades de saúde; A solução viabiliza fazer o agendamento de atendimentos tipo sessões ou tratamentos;
- 5.1.19. A solução viabiliza informar a data inicial e final e a frequência durante os dias da semana do tratamento;
- 5.1.20. A solução viabiliza que o cartão do cidadão seja utilizado como instrumento de comunicação com o sistema de cadastro, sendo possível acessar o cadastro do cidadão através das informações contidas no cartão; e
- 5.1.21. A solução viabiliza realizar o agendamento de Sessões por Aparelho para a clínica de fisioterapia. E permitir a realização de Avaliações: Inicial, Diária, Final.
- 5.2. AMBULATÓRIO**
- 5.2.1. A solução viabiliza o cadastro de pacientes contendo os principais dados de identificação: número de prontuário, nome, data de nascimento, sexo, cidade de nascimento, nacionalidade, estado civil, nome do cônjuge, nome dos pais, cor, logradouro residencial e comercial, número de inscrição no convênio, profissão, situação (titular ativo ou inativo, dependente, pensionista), CPF;
- 5.2.2. A solução viabiliza a pesquisa do cadastro do paciente no banco de dados, com checagem automática do número de cadastro, nome, filiação e data de nascimento, visando evitar a duplicação de cadastros;
- 5.2.3. A solução viabiliza estar totalmente integrada com a central de marcação de consultas, exames e procedimentos, pois dessa forma todas as alterações feitas nas escalas dos profissionais e alterações nas agendas (cancelamentos e transferências) serão visualizadas em tempo real nos ambulatórios das unidades;
- 5.2.4. A solução viabiliza apresentar em tela uma lista completa de todos os pacientes que estão agendados para a data selecionada de acordo com os parâmetros de pesquisa selecionados;
- 5.2.5. A solução viabiliza, a partir da lista de pacientes agendados e previamente cadastrados, permitir registrar a confirmação de chegada do paciente e o registro do atendimento;
- 5.2.6. A solução viabiliza, no registro do atendimento, conter informações como o tipo de atendimento, médico atendente, origem do paciente, procedimento, especialidade e serviço do atendimento;
- 5.2.7. A solução viabiliza possibilitar registrar os dados do responsável pelo paciente (nome, RG, grau de parentesco, telefone de contato e endereço);
- 5.2.8. A solução viabiliza possibilitar a emissão de etiquetas de identificação do paciente e atendimento com código de barras e informações associadas ao paciente/atendimento;
- 5.2.9. A solução controla a data e hora da chegada, e da data e hora da saída do paciente do ambulatório;
- 5.2.10. A solução viabiliza registrar atendimentos de pacientes que não foram agendados previamente;
- 5.2.11. A solução viabiliza registrar as faltas dos pacientes agendados que não compareceram ao atendimento;
- 5.2.12. A solução viabiliza cancelar agendamentos, disponibilizando o horário para que possa ser agendado para outro paciente;
- 5.2.13. solução viabiliza disponibilizar controle com a quantidade de pacientes atendidos por cada profissional, em cada faixa de horário, bem como controlar os pacientes atendidos por especialidade, por procedência, fornecendo as estatísticas necessárias para a gestão do ambulatório da unidade;
- 5.2.14. A solução viabiliza o controle de todos os atendimentos já realizados pelo paciente mostrando o histórico dos mesmos;
- 5.2.15. A solução viabiliza a integração com prontuário eletrônico do paciente, controlando fila na sala de espera do médico, através de relação em tela dos pacientes atendidos e aguardando atendimento;
- 5.2.16. A solução viabiliza o controle automático da ausência dos pacientes nas consultas agendadas;
- 5.2.17. A solução viabiliza possuir mecanismo de controle de emissão de senhas que permita, dessa forma, registrar de forma automática a hora de chegada do paciente na unidade, hora do cadastro, hora de entrada no consultório médico e hora de saída do consultório;
- 5.2.18. A solução viabiliza uso de terminal de autoatendimento para fins de emissão e controle de senhas;
- 5.2.19. A solução viabiliza dispor de sistema de apresentação e chamada de senhas através de painel de chamadas;
- 5.2.20. A solução controla de forma automática as diversas etapas do atendimento. (Aguardando cadastro, Aguardando Atendimento Médico, Em Atendimento e Alta); e
- 5.2.21. A solução possui mecanismo para envio de e-mail e/ou SMS aos pacientes informando sobre a data e hora da consulta.

- 5.2.22. A solução controla de forma automática os diversos processos da agência transfusional.
- 5.2.23. A solução controla de forma automática os diversos processos do banco de leite materno.
- 5.2.24. A solução controla de forma automática os diversos processos do berçário e maternidade.
- 5.2.25. A solução controla de forma automática os diversos processos da clínica de gastroenterologia, particularmente no tratamento de exames que exijam internação.
- 5.2.26. A solução controla de forma automática os diversos processos da clínica de medicina hiperbárica.
- 5.2.27. A solução controla de forma automática os diversos processos da clínica de otorrinolaringologia.
- 5.2.28. A solução controla de forma automática os diversos processos da clínica de cirurgia plástica.
- 5.2.29. A solução controla de forma automática os diversos processos da clínica de nefrologia.
- 5.2.30. A solução controla de forma automática os diversos processos da clínica do Núcleo de Vigilância Epidemiológica.
- 5.2.31. A solução controla de forma automática os diversos processos da Junta Médica/Inspeção de Saúde e Medicina do Trabalho.
- 5.2.32. A solução controla de forma automática os diversos processos da Unidade Integrada de Saúde Mental;
- 5.2.33. A solução controla de forma automática os diversos processos da Clínica de Fisioterapia;
- 5.2.34. A solução controla de forma automática os diversos processos da Clínica de Pediatria;
- 5.2.35. A solução controla de forma automática os diversos processos da Clínica de Ginecologia/Obstetrícia;
- 5.2.36. A solução controla de forma automática os diversos processos da Clínica de Ortopedia;
- 5.2.37. A solução controla de forma automática os diversos processos da Clínica de Oncologia;
- 5.2.38. A solução controla de forma automática os diversos processos do Laboratório de Anatomia Patológica.
- 5.2.39. A solução controla de forma automática os diversos processos da Divisão de Ensino e Pesquisa, particularmente no que tange ao controle dos residentes do HFA e pesquisas desenvolvidas no setor;
- 5.2.40. Nos casos omissos de setores não elencadas neste Projeto Básico, as funcionalidades deverão ser mantidas de acordo com os processos mapeados durante a fase I do cronograma físico-financeiro.
- 5.3. **ODONTOCLÍNICA**
- 5.3.1. O módulo de odontologia será específico para a área, tendo em vista as especificidades da atividade de odontologia.
- 5.3.2. O prontuário eletrônico da odontoclínica viabiliza estar integrado com o prontuário médico eletrônico do paciente, contendo as suas especificações compatíveis com a atividade de odontologia (odontograma, raio-x, fotos, exames, etc).
- 5.3.3. Por ocasião da instalação dos módulos do software de gestão o prontuário médico eletrônico já digitalizado viabiliza a posterior inserção do prontuário eletrônico odontológico quando este for digitalizado.
- 5.3.4. O sistema viabiliza que um prontuário novo, criado pela emergência, possa ser posteriormente indexado ao prontuário digitalizado, ainda que este prontuário seja digitalizado somente após a criação do novo prontuário.
- 5.3.5. Para o módulo odontológico não será permitido à marcação de consultas pelo paciente diretamente para as clínicas, esta marcação será disponibilizada somente para a triagem. O agendamento para as clínicas será realizado após a triagem e somente pela equipe de marcação de consulta, sem ingerência do paciente.
- 5.3.6. O agendamento do paciente será realizado pela equipe da odontoclínica somente após disponibilização de vaga pelo dentista, ou seja, crie agendamentos em datas específicas e somente nos horários que o profissional disponibilizar, mantendo encaixes em uma visualização complementar. Com, pelo menos, os seguintes relatórios:
- Mapa Geral de Disponibilidades
  - Visualização Quantitativa e Detalhada
  - Visualização de múltiplos profissionais simultaneamente
  - Visualização das respostas de SMS dos pacientes
  - Lembretes e Anotações Programadas
- 5.3.7. Realize o agendamento de compromissos evitando que a equipe da odontoclínica realize agendamentos naquele período. Entretanto, dependendo do tipo de compromisso é possível encaixar alguma urgência.
- 5.3.8. Realize o mapeamento dos horários de cada dentista, podendo ser fixo/semanal ou eventual. Com isso, a equipe da odontoclínica não terá dúvidas sobre a disponibilidade do profissional e não precisará de confirmações posteriores para realizar o agendamento. Além disso, os horários de atendimento dos dentistas, não estão presos aos agendamentos propriamente ditos, possibilitando o remanejamento das janelas de horários sem se preocupar em perder os agendamentos já existentes.
- 5.3.9. Disponibilize um aviso de pendências. Mesmo com uma gestão organizada diminuindo o índice de faltas, avisando os pacientes via e-mail e mantendo-os informados das suas consultas, pode acontecer de pacientes não comparecerem aos atendimentos. Nestes casos, é muito comum alguns pacientes serem esquecidos, pois no dia seguinte o mesmo cenário se repete e estas pendências vão se acumulando. Um aviso de "Pendências" aparecerá no ambiente FLUXO NA CLÍNICA, avisando a quantidade de pendências a serem resolvidas. Além das pendências de faltas não resolvidas, outras pendências como, por exemplo, aniversariantes da semana sem número de celular cadastrado, além de outras pendências importantes. Este é um método eficiente pelas seguintes razões:
- 5.3.10. Se a equipe da odontoclínica não conseguir resolver naquele momento, ela poderá resolver posteriormente.
- 5.3.11. O gestor da clínica poderá cobrá-la ao perceber a quantidade de pendências não resolvidas.
- 5.3.12. Cada falta precisa ser justificada ou não. As justificativas do pacientes ficam registradas no histórico do paciente. Além disso, todo o processo é gerenciado com data/hora e nome do usuário.
- 5.3.13. Crie odontogramas personalizados para cada paciente, inclua procedimentos por dente, faces e arcadas. Devendo possuir alta resolução em dentes e procedimentos. Para tanto será suficiente clicar num dente, selecionar a categoria de procedimentos que deseja marcar e em seguida selecionar o procedimento desejado. O procedimento será visualizado sobre o dente. Cores distintas identificarão situações diferentes do procedimento. Ausências e anomalias dentárias também poderão ser facilmente identificadas no odontograma. Apresente suas fichas de anamnese personalizadas em um modelo específico, incluindo a customização de todas a perguntas.
- 5.3.14. Confirmação de consulta enviada horas antes da consulta por email. Além das mensagens serem enviadas automaticamente, sem que ninguém precise se preocupar com isso, o texto poderá ser personalizado, horário da preparação e data/hora do envio. As respostas não interpretadas são mostradas no topo do ambiente de agendamento para que o usuário/atendente proceda com as ações necessárias, inclusive interagir através de uma nova resposta ao paciente. Todos os diálogos ficam devidamente registrados no histórico no prontuário do paciente.
- 5.3.15. Na personalização das mensagens, a clínica poderá opcionalmente pedir ao paciente sua confirmação. As respostas de confirmação ou desmarcação serão interpretadas automaticamente, marcando com código de cores na relação dos pacientes sendo aguardados no dia.

5.3.16. Em um ambiente específico, a equipe visualiza com clareza os pacientes sendo aguardados naquele dia. Este ambiente permite o registro da chegada do paciente na clínica de maneira prática. Ao registrar sua chegada, ele já aparece automaticamente na sala de espera e avisa o dentista que seu próximo paciente já chegou.

5.3.17. Além disso, este ambiente permitirá registrar o início do atendimento no momento que o paciente entra no consultório para ser atendido. Quando o atendimento for concluído, da mesma forma será registrado a conclusão do atendimento. Com isso, a clínica terá total controle do fluxo daquele paciente durante aquele dia contendo todas as informações, inclusive:

- a) Tempo que o paciente chegou atrasado ou adiantado à consulta agendada;
- b) Tempo que o paciente ficou aguardando na sala de espera para ser atendido;
- c) Tempo que o paciente ficou no consultório sendo atendido pelo dentista;

5.3.18. Estas informações ficarão devidamente guardadas no histórico do prontuário do paciente e nas movimentações da clínica.

5.3.19. O administrador ou qualquer outro usuário poderá acompanhar quem são os pacientes que estão aguardando na sala de espera. Um cronometro em cada paciente, mostrará com exatidão o tempo de espera. Com isso, é possível evitar insatisfações por parte do paciente devido ao longo tempo que está aguardando, quando muitas vezes ninguém se deu conta.

5.3.20. Caso aconteça da demora no atendimento ser superior ao limite tolerável, a equipe poderá agir antecipadamente para minimizar os impactos da situação.

5.3.21. Além disso, é também marcado se o paciente chegou atrasado ou adiantado ao horário que estava agendado. Esta informação poderá ser levada em consideração ao analisar o tempo de espera.

5.3.22. Enquanto o dentista conclui o atendimento do paciente atual, ele já percebe visualmente na plataforma e através de aviso sonoro que o próximo paciente já chegou.

5.3.23. Com um clique, a equipe da odontoclínica recebe uma mensagem avisando que o dentista está chamando um determinado paciente. Na própria mensagem a equipe da odontoclínica clica como cliente para fechar a mensagem e o dentista fica sabendo. Desta forma, não é necessário utilizar o telefone, nem digitar nada no chat interno da clínica e todo fluxo de paciente acontece de maneira tranquila e organizada.

5.3.24. Realize o controle de estoque de material no almoxarifado da clínica de odontologia;

5.3.25. Informe a produção de cada profissional em tempo real, por procedimento e por convênio atendido.

5.3.26. Apresente relatórios com base em números e estatísticas.

5.3.27. Integre-se com o módulo do Centro de Material Esterilizados, para gerenciar o CME da Odontoclínica.

5.3.28. Integre-se com o módulo Centro Cirúrgico, para gerenciar o Centro Cirúrgico da Odontoclínica.

5.3.29. Deve realizar a cobrança mediante apreçamento segundo dados informados pelo dentista (material utilizado, convênio, etc) impresso para ser assinado pelo paciente. Caso exista o hardware, o sistema viabiliza possibilitar a assinatura por caneta digital ou outra forma eletrônica.

#### 5.4. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (SACR)

5.4.1. A solução viabiliza possuir mecanismo de controle de emissão de senhas que permita dessa forma registrar de forma automática a hora de chegada do paciente na unidade;

5.4.2. A solução viabiliza uso de terminal de autoatendimento para fins de emissão e controle de senhas;

5.4.3. A solução viabiliza dispor de sistema de apresentação e chamada de senhas através de painel de chamadas;

5.4.4. A solução viabiliza disponibilizar para a Enfermeira que faz a classificação, uma lista com todos os pacientes que estão aguardando para serem classificados com o tempo de espera de cada um;

5.4.5. A solução viabiliza possibilitar a definição de tempo máximo de atendimento, para cada grau de prioridade definido no Protocolo de Classificação de Risco adotado, com alertas on-line que possibilitem a gestão sobre o cumprimento destes tempos;

5.4.6. A solução viabiliza o uso de dispositivo de chamada eletrônica do paciente, informando a sala/box que o mesmo deve se encaminhar para realizar a classificação;

5.4.7. A solução viabiliza possuir dispositivo para excluir senhas que foram emitidas, em caso de evasão do paciente;

5.4.8. A solução viabiliza registrar durante a classificação de risco informações tais como: nome do paciente, idade e/ou data de nascimento, sexo e cidade;

5.4.9. A solução viabiliza registrar informações relevantes referentes à queixa da doença atual e que estarão disponíveis no prontuário eletrônico do paciente;

5.4.10. A solução viabiliza registrar observações relevantes do paciente e do atendimento atual e que estarão disponíveis no prontuário eletrônico do paciente;

5.4.11. A solução viabiliza inserir durante a classificação do paciente, possíveis alergias às substâncias medicamentosas e que estarão disponíveis no prontuário eletrônico do paciente;

5.4.12. A solução viabiliza disponibilizar uma lista de sintomas de acordo com o protocolo configurado para a unidade, de acordo com o sintoma escolhido.

5.4.13. A solução viabiliza apresentar à enfermeira classificadora quais itens devem ser avaliados no paciente e, de acordo com as respostas, a solução viabiliza classificar de forma automática a cor (vermelho, laranja, amarelo, azul, verde e branco) e organizar o paciente na lista de atendimento de acordo com a prioridade definida;

5.4.14. A solução viabiliza disponibilizar tela de histórico de classificações. Nessa tela, o usuário poderá visualizar todas as classificações já realizadas pelo paciente na unidade com informações de queixa, sinais vitais, repostas da avaliação, data, hora e prioridade;

5.4.15. A solução viabiliza reavaliação do paciente, com possibilidade de mudança da prioridade da classificação, sem perder o histórico de classificações anteriores em um mesmo atendimento;

5.4.16. A solução viabiliza registrar sinais vitais e dados antropométricos do paciente em classificação e que estarão disponíveis no prontuário eletrônico do paciente;

5.4.17. A solução viabiliza a enfermeira classificadora visualizar todos os pacientes que já foram triados e os que estão aguardando para serem classificados;

5.4.18. A solução viabiliza o uso de painel informativo aos pacientes com a lista de pacientes em espera, classificados por prioridade de atendimento, com estimativa de tempo máximo para atendimento;

5.4.19. A solução viabiliza a emissão de relatórios estatísticos de atendimento por período, prioridade de classificação, especialidade, médico e enfermeiro responsável pela classificação;

5.4.20. A solução viabiliza a emissão de relatórios gerenciais de tempos de atendimento por prioridade, especialidade e médicos; e

A solução viabiliza ser compatível e homologada para uso do Protocolo de Manchester.

#### 5.5. URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

- 5.5.1. A solução viabiliza estar totalmente integrada com o módulo de classificação de risco, pois, dessa forma, o sistema irá indicar à recepcionista qual paciente deve ser atendido, pois a fila estará organizada de acordo com o grau de prioridade definido pela classificação de risco;
- 5.5.2. A solução viabiliza o uso de dispositivo de chamada eletrônica do paciente, informando a guichê/box que o mesmo deve se encaminhar para realizar o registro do atendimento;
- 5.5.3. A solução viabiliza possuir ferramenta de pesquisa do cadastro do paciente no banco de dados, com checagem automática do número de cadastro, nome, filiação e data de nascimento, visando evitar a duplicação de cadastros;
- 5.5.4. A solução viabiliza possibilitar registrar os dados do responsável pelo paciente (nome, RG, grau de parentesco, telefone de contato e endereço);
- 5.5.5. A solução viabiliza possibilitar a emissão de etiquetas de identificação do paciente e atendimento com código de barras e informações associadas ao paciente/atendimento;
- 5.5.6. A solução viabiliza registrar o encaminhamento do paciente para leitos de observação;
- 5.5.7. A solução controla a data e hora da chegada, e da data e hora da saída do paciente do serviço de urgência e emergência;
- 5.5.8. A solução viabiliza disponibilizar tela com todos os atendimentos já realizados pelo paciente na rede, mostrando o histórico dos mesmos;
- 5.5.9. A solução controla de forma automática as diversas etapas do atendimento. (Aguardando cadastro, Aguardando Atendimento Médico, Em Atendimento e Alta);
- 5.5.10. A solução viabiliza disponibilizar controle com a quantidade de pacientes atendidos por cada profissional, em cada faixa de horário, bem como controlar os pacientes atendidos por especialidade, por procedência, por origem fornecendo as estatísticas necessárias para a gestão do serviço de urgência e emergência da unidade; e
- 5.5.11. A solução viabiliza registrar a exclusão do atendimento.
- 5.6. **GESTÃO DE FLUXO**
- 5.6.1. A solução viabiliza registrar a hora de todas as etapas do atendimento: classificação de risco, registro do atendimento, atendimento médico, coleta de material para exames de laboratório, realização de exames de imagem, medicações, procedimentos e hora da alta do paciente;
- 5.6.2. A solução viabiliza estar totalmente integrada aos painéis de atendimento e chamada;
- 5.6.3. A solução viabiliza o uso de painéis de atendimento com a etapa de atendimento do paciente para informação aos profissionais, pacientes e acompanhantes;
- 5.6.4. A solução viabiliza a organização do fluxo de atendimento do paciente através de painéis de chamada e atendimento;
- 5.6.5. A solução viabiliza o uso de dispositivos eletrônicos de chamada do paciente para cada uma das etapas do atendimento:  
a) Classificação de Risco, Cadastro do Paciente, Atendimento Médico, Coleta de Amostras, Exames de Imagem, Medicação e Procedimentos, informando no dispositivo o local onde o mesmo deve se dirigir (sala, box, guichê, consultório);
- 5.6.6. A solução viabiliza disponibilizar indicadores gráficos de tempo para cada uma das etapas do atendimento;
- 5.6.7. A solução viabiliza análise de gargalos nos diversos pontos do fluxo: recepção, classificação, atendimento médico, coleta de exames, resultados de exames, etc.; e
- 5.6.8. A solução viabiliza disponibilizar indicadores de atendimento por grau de prioridade, por especialidade, por sintomas, por faixa etária e por sexo.
- 5.7. **INTERNAÇÃO**
- 5.7.1. A solução viabiliza o cadastro de pacientes contendo as informações a sua completa identificação: nome, data de nascimento, sexo, cidade de nascimento, nacionalidade, estado civil, nome do cônjuge, nome dos pais, cor, logradouro residencial e comercial, número de inscrição no convênio, profissão, situação (titular ativo ou inativo, dependente, pensionista), CPF;
- 5.7.2. A solução viabiliza o cadastro das unidades de internação com determinação hierarquizada das estruturas de centro de custos a que pertencem e identificação das unidades de intensivismo e de cirurgia;
- 5.7.3. A solução viabiliza o cadastro dos padrões de leitos vinculados a quartos, tipos de quartos (acomodação) e unidade, visando parametrizar o sistema para alocação dos pacientes;
- 5.7.4. A solução viabiliza o controle total da situação e da condição do leito (se ativo ou inativo; ocupado, higienizando, em manutenção, bloqueado, reservado ou fechado), a partir da recepção ou dos postos de enfermagem, liberando o mesmo para o atendimento;
- 5.7.5. A solução viabiliza possuir ferramenta de pesquisa do cadastro do paciente no banco de dados, com checagem automática do número de cadastro, nome, filiação e data de nascimento, visando evitar a duplicação de cadastros;
- 5.7.6. A solução viabiliza registro de pré-internação automática para pacientes com agendamento cirúrgico, integrando este processo ao agendamento e a recepção da internação;
- 5.7.7. A solução viabiliza disponibilizar mapa de internação com tela que apresente situação atual dos leitos, previsão de internações eletivas e pacientes internados. Também deve apresentar para os pacientes, com previsão de internação, se os mesmos possuem pendências em relação ao processo de internação;
- 5.7.8. A solução viabiliza registrar a internação do paciente com as seguintes informações: Médico Assistente, Enfermaria, Leito, Tipo de Internação (urgência, emergência, eletiva), Especialidade, Serviço, Data, Hora, Procedimento, CID, Existência de Acompanhante, Previsão de Alta e Instituição de Origem (em caso de transferência);
- 5.7.9. A solução viabiliza fazer críticas de compatibilidades do procedimento informado com a idade e sexo do paciente;
- 5.7.10. A solução viabiliza fazer críticas de compatibilidades do procedimento informado com o CID informado;
- 5.7.11. A solução viabiliza registrar na internação a enfermaria/leito somente para os leitos que estiverem liberados, ou então carregar de forma automática o leito que foi reservado na pré-internação;
- 5.7.12. A solução viabiliza o Registro de dados do responsável pelo paciente (nome, RG, grau de parentesco, telefone de contato e endereço); identificação do médico responsável pelo atendimento, da especialidade e da clínica;
- 5.7.13. A solução viabiliza possibilitar a emissão de etiquetas de identificação do paciente, atendimento com código de barras e informações associadas ao paciente/atendimento;
- 5.7.14. A solução viabiliza possibilitar a emissão de termos de responsabilidade e demais declarações que se façam necessárias;
- 5.7.15. A solução viabiliza possibilitar a emissão de termos de consentimento informado para a leitura e assinatura do paciente;
- 5.7.16. A solução viabiliza disponibilizar tela com todos os atendimentos já realizados pelo paciente na rede, mostrando o histórico dos mesmos;
- 5.7.17. A solução viabiliza o registro e impressão do cartão de acompanhante;
- 5.7.18. A solução viabiliza a emissão e preenchimento do laudo de AIH gerando automaticamente o laudo AIH, após o registro da internação;
- 5.7.19. A solução viabiliza a emissão de atestados e declarações de internação;

- 5.7.20. A solução viabiliza disponibilizar tela para reservar leitos para pacientes que estejam sendo encaminhados à unidade de saúde;
- 5.7.21. A solução viabiliza registrar a transferência de leitos, com possibilidade de consulta à central de leitos; identificação de tipo de acomodações existentes, registro de leito de isolamento; bloqueio do leito atual para novas internações ou reserva do leito para retorno do paciente;
- 5.7.22. A solução viabiliza disponibilizar mapa de ocupação da unidade de saúde com a possibilidade de visualizar taxa de ocupação, taxa de indisponibilidade (reserva, manutenção, infecção, limpeza), taxa de disponibilidade;
- 5.7.23. A solução viabiliza disponibilizar mapa de ocupação da unidade com visualização gráfica da ocupação das unidades e seus percentuais, mapa de ocupação com o status de cada leito, mapa de ocupação por especialidade, mapa de ocupação por médico e por quantidade de dias de internação;
- 5.7.24. A solução viabiliza emitir mensagem de alerta quando está sendo internado um paciente em acomodação coletiva com sexo oposto ao do paciente já internado;
- 5.7.25. A solução viabiliza disponibilizar pesquisa rápida para encontrar leitos desocupados de acordo com os critérios selecionados pelo usuário; e
- 5.7.26. A solução viabiliza disponibilizar indicadores de taxa de ocupação, média de permanência, paciente dia, quantidade de pacientes internados por médico, por unidade de internação e por tipo de atendimento.
- 5.8. CENTRO CIRÚRGICO E OBSTÉTRICO**
- 5.8.1. A solução viabiliza o cadastro de todos os procedimentos que podem ser realizados no Centro Cirúrgico da Unidade Hospitalar configurando o porte, tempo padronizado de cirurgia, via de acesso, orientação, preparo da cirurgia, tempo de cirurgia configurado por cirurgião, equipamentos e caixas por cirurgia, taxas por cirurgia e salas que podem realizar o procedimento;
- 5.8.2. A solução viabiliza o cadastro dos centros cirúrgicos, com as respectivas salas de cirurgia e seus tempos mínimos para a utilização das mesmas, horários de funcionamento e tempo de preparo;
- 5.8.3. A solução viabiliza gerar a agenda e disponibilizar a mesma por período a ser selecionado pelo usuário;
- 5.8.4. A solução viabiliza fazer a solicitação de agendamento cirúrgico informando as seguintes informações: paciente, sexo, telefone residencial, telefone comercial, e-mail, sugestão de data, sugestão de horário, médico solicitante, especialidade, necessidade de UTI, necessidade de hemoderivados, necessidade de congelamento, tipo de anestesia, equipamentos, cirurgia (s), equipe médica, material consignado e OPME;
- 5.8.5. A solução viabiliza, a partir de uma solicitação de agendamento (pré-agendamento), fazer a confirmação do agendamento de acordo com os parâmetros informados na solicitação (pré-agendamento) podendo, em caso de necessidade, serem alterados os dados iniciais;
- 5.8.6. A solução viabiliza, no processo de confirmação da solicitação de agendamento, o carregamento de forma automática das informações já preenchidas na solicitação de agendamento e o usuário, a solução viabiliza complementar o agendamento com algumas informações adicionais tais como: centro cirúrgico, sala de cirurgia, carregar o tempo de cirurgia de acordo com a média de tempo do cirurgião, se a mesma é de natureza ambulatorial, previsão de internação e alta do paciente, paciente, materiais descartáveis, medicamentos, exames de imagem, exames de análises clínicas, diagnóstico, tipo de acomodação, via de acesso, tipo de anestesia, observações, cirurgias secundárias, caixas cirúrgicas, equipamentos e produtos consignados;
- 5.8.7. A solução viabiliza, no processo de agendamento, exibir as seguintes informações: Centro Cirúrgico, Sala de Cirurgia, Cirurgia Principal, Cirurgião, A solução viabiliza carregar automaticamente o tempo de cirurgia de acordo com a média de tempo do cirurgião, se a mesma é de natureza ambulatorial, previsão de internação e alta do paciente, Paciente, Materiais Descartáveis, Medicamentos, Exames de Imagem, Exames de Análises Clínicas, Diagnóstico, Tipo de Acomodação, Via de Acesso, Tipo de Anestesia, Observações, Cirurgias Secundárias, Caixas Cirúrgicas, Equipamentos e Produtos Consignados;
- 5.8.8. A solução viabiliza possuir processo que permita fazer auditoria nos agendamentos cirúrgicos e, em caso de inconsistências, o profissional que está capacitado poderá alterar (incluir, excluir e alterar) as informações que foram lançadas anteriormente;
- 5.8.9. A solução viabiliza possuir ferramenta que registre que o agendamento foi revisado e possibilite o envio de mensagem eletrônica (e-mail) para todos os setores e profissionais que estão envolvidos no ato cirúrgico agendado e auditado;
- 5.8.10. A solução viabiliza gerar a pré-internação automática no setor de internação a partir da confirmação do agendamento cirúrgico;
- 5.8.11. A solução viabiliza disponibilizar mapa cirúrgico por data, por sala e por médico;
- 5.8.12. A solução viabiliza emitir mensagem de alerta ao usuário quando um agendamento cirúrgico estiver com sobreposição de horário de qualquer profissional da equipe médica;
- 5.8.13. A solução viabiliza emitir mensagem de alerta ao usuário quando um agendamento cirúrgico estiver com sobreposição de horário nos equipamentos de cirurgia;
- 5.8.14. A solução viabiliza possuir tela para serem registrados os atos cirúrgicos de urgência, ou seja, os que não foram agendados sem a necessidade de ter que realizar um agendamento para posterior confirmação;
- 5.8.15. A solução viabiliza possuir tela para a confirmação do ato cirúrgico com o carregamento automático das informações que foram lançadas no agendamento assim como o usuário, também poderá alterar essas informações e poderá complementar com preenchimento de campos tais como: Hora Inicial e Final de Entrada no CC, Hora Inicial e Final da Anestesia, Hora Inicial e Final da Cirurgia, Hora Inicial e Final da Limpeza da Sala, Natureza da Cirurgia, Diagnóstico Final, Equipe Cirúrgica, Cirurgias (Primárias e Secundárias), Especialidade, Gastos de Sala (Materiais e Medicamentos), Tipo da Cirurgia (Urgência, Emergência, Eletiva), Equipamentos, Taxas de Sala, Hemoderivados, Materiais Especiais e OPME, Exames de Imagem, Exames de Diagnóstico por Imagem;
- 5.8.16. A solução viabiliza dispor de processo para registrar os gastos cirúrgicos dos pacientes que ainda não estejam internados no sistema, num segundo momento após o registro do atendimento o usuário poderá registrar a transferência dos gastos que estavam registrados somente na reserva para o atendimento;
- 5.8.17. A solução viabiliza registrar a descrição cirúrgica com todas as informações do ato cirúrgico;
- 5.8.18. A solução viabiliza registrar a ficha anestésica com todas as informações do ato cirúrgico;
- 5.8.19. A solução viabiliza que o circulante lance os itens gastos nas cirurgias durante o ato cirúrgico;
- 5.8.20. A solução viabiliza registrar o cancelamento de agendamentos cirúrgicos;
- 5.8.21. A solução viabiliza realizar a transferência de agendamentos cirúrgicos informando o motivo da transferência;
- 5.8.22. A solução viabiliza fazer o bloqueio de sala de cirurgia em uma faixa de dia ou faixa de horário;
- 5.8.23. A solução viabiliza registrar a data e hora de chamada para transporte dos pacientes para o centro cirúrgico que se encontram internados;
- 5.8.24. A solução viabiliza registrar a data e hora de entrada e saída no Centro Cirúrgico do paciente;
- 5.8.25. A solução viabiliza registrar a data e hora de entrada do paciente na Recuperação Pós-Anestésica - RPA;
- 5.8.26. A solução viabiliza registrar a data e hora de saída do paciente do RPA e retorno para o leito ou encaminhamento para a UTI;
- 5.8.27. A solução viabiliza o cadastro de procedimentos invasivos para uso da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e indicativos para cuidados no pós-operatório;

- 5.8.28. A solução viabiliza o cadastro dos equipamentos, materiais e medicamentos de maior incidência de uso durante uma cirurgia, para que seja gerada de forma automática a folha de sala;
- 5.8.29. A solução A solução viabiliza o cadastro de instrumentais e de kit instrumental para solicitações junto à Central de Material Esterilizado;
- 5.8.30. A solução viabiliza o controle de conjunto/kit cirúrgico, possibilitando criar conjuntos/kit's por procedimento e por profissional; A solução viabiliza a consulta de agenda de cirurgia, com possibilidade de busca por sala, médico, situação (agendada, realizada, atrasada, suspensa) e data pré-definida, sendo possível a visualização dos dados da agenda (data e hora de início e término da cirurgia, sala, procedimento a ser realizado, médico, paciente e status da cirurgia);
- 5.8.31. A solução viabiliza o controle sobre solicitação e entrega de consignados;
- 5.8.32. A solução viabiliza emitir relatório de cirurgia com dados de cadastro do paciente contendo as informações que possibilitem a sua completa identificação, sala, data de agendamento/ realização, status da cirurgia, data e hora do relato, identificação do médico ou funcionário responsável pelo relato e possibilidade de impressão, visando o arquivamento junto ao prontuário do paciente;
- 5.8.33. A solução viabiliza possuir agenda cirúrgica, com data pré-selecionada e salas com monitoramento gráfico para visualização de pacientes, transferência de cirurgias agendadas entre salas e legenda de cirurgias, se agendada, atrasada, realizada, suspensa, bloqueada, não programada e não disponível;
- 5.8.34. A solução viabiliza a emissão de extrato de cirurgia contendo todos os lançamentos efetuados;
- 5.8.35. A solução viabiliza possuir relatórios gerenciais e de funcionalidade do serviço: Mapa de agendamento de cirurgias por unidade assistencial (por período e com identificação dos dados de agendamento como paciente, idade, leito, plano de saúde, cirurgião, anestesista, tipo de anestesia, sala, hora de início, observações e o procedimento a ser realizado); Mapa do centro cirúrgico com informações das cirurgias por sala e por período (com horário de início e fim da cirurgia, paciente, idade, unidade, leito, situação da cirurgia, cirurgião, anestesista, tipo de anestesia, potencial de contaminação, uso de antibióticos, sala, observações e o procedimento realizado); Livro de registro do centro cirúrgico (por período, com identificação do paciente, tipo de atendimento, data e hora da cirurgia, cirurgia e/ou procedimento realizado, data e hora de início e término da exposição ao procedimento invasivo, cirurgião, anestesista, tipo de anestesia, data da alta e do diagnóstico definitivo). Relatório do uso de hemoderivados por paciente/ cirurgia;
- 5.8.36. A solução viabiliza possuir demonstrativo de produção cirúrgica com quantitativos de atendimentos por: médico, anestesista, por procedimento cirúrgico;
- 5.8.37. A solução viabiliza a emissão de estatística das cirurgias suspensas e atrasadas por motivo e por médico;
- 5.8.38. A solução viabiliza possuir opção de livro de registro de nascimentos (com registro do documento de internação do paciente, nome da mãe, tipo de parto, obstetra, data de nascimento, hora do parto, sexo, condições de nascimento, estatura, PT e PC);
- 5.8.39. A solução viabiliza integração com sistema de registro eletrônico de nascimentos; e
- 5.8.40. A solução viabiliza o controle de RPA com registro do paciente no leito e controle de materiais e medicamentos utilizado.
- 5.9. **POSTO DE ENFERMAGEM**
- 5.9.1. A solução viabiliza o registro de solicitações de transferência de pacientes entre leitos de uma mesma unidade ou para outra unidade;
- 5.9.2. A solução viabiliza o registro de solicitações de transferência de pacientes para o Centro Cirúrgico;
- 5.9.3. A solução viabiliza o registro de Alta Hospitalar;
- 5.9.4. A solução viabiliza o registro da liberação ou interdição de leitos;
- 5.9.5. A solução viabiliza o registro da programação de alta dos pacientes internados;
- 5.9.6. A solução viabiliza o registro do Boletim Informativo do estado de saúde do paciente internado;
- 5.9.7. A solução viabiliza o registro de solicitação de produtos ao estoque, seja para consumo do setor, para reposição do sub-estoque ou carro de parada;
- 5.9.8. A solução viabiliza o registro de solicitações de manutenção ao setor de engenharia e manutenção;
- 5.9.9. A solução viabiliza a emissão de Relatório de Auditoria de prescrições checadas com atraso; e
- 5.9.10. A solução viabiliza a emissão de Censo Ocupacional.
- 5.10. **PRESCRIÇÃO ELETRÔNICA**
- 5.10.1. A solução viabiliza que em Pronto Atendimento, a prescrição eletrônica do paciente esteja integrada com o módulo de Acolhimento e Classificação de Riscos, ordenando a lista de pacientes a serem atendidos por Prioridade Clínica atribuída na Classificação, possibilitando ainda ao médico consultar todas as informações coletadas no processo de classificação;
- 5.10.2. A solução viabiliza o registro de admissão médica do paciente;
- 5.10.3. A solução viabiliza o registro de admissão de enfermagem do paciente;
- 5.10.4. A solução viabiliza acesso ao PEP diretamente da tela de onde o profissional está registrando as informações sem a necessidade de ter que abandonar a operação que está executando no momento para ter acesso às informações anteriores;
- 5.10.5. A solução viabiliza o registro da História Progressiva do paciente com diagnóstico, status do diagnóstico, problema e subproblema e localização;
- 5.10.6. A solução viabiliza o registro da Condição Atual do paciente com diagnóstico, status do diagnóstico, problema e subproblema e localização;
- 5.10.7. A solução viabiliza o registro do Histórico de Cirurgias informando procedimentos e datas;
- 5.10.8. A solução viabiliza o registro da História Social, com tipo, informação vinculada ao tipo e período;
- 5.10.9. A solução viabiliza o registro da história familiar com relação, doença, localização, problema e subproblema;
- 5.10.10. A solução viabiliza o registro de informações sobre alergias, informando tipo de alergia, alérgico e severidade;
- 5.10.11. A solução viabiliza o registro de sinais vitais, peso, altura, e permitir parametrização de outros indicadores a critério da SES;
- 5.10.12. A solução viabiliza o registro do exame físico do paciente com local, problema, subproblema e status;
- 5.10.13. A solução viabiliza o registro da hipótese diagnóstica baseado no CID 10 e o tipo de diagnóstico;
- 5.10.14. A solução viabiliza o registro de notas de evolução médicas e de enfermagem em texto livre;
- 5.10.15. A solução viabiliza visualização de notas de evolução médicas, de enfermagem e dos demais profissionais da equipe multidisciplinar anteriores, antes da digitação da nova evolução;
- 5.10.16. A solução viabiliza a prescrição de medicamentos, exames de imagem, exames de análises clínicas, nutrição, cuidados e procedimento em tela única;
- 5.10.17. A solução viabiliza apresentar alerta para superdosagens e impedir que o processo seja fechado antes de o médico preencher uma justificativa;

- 5.10.18. A solução viabiliza apresentar alerta para interações medicamentosas (droga x droga) e impedir que o processo seja fechado antes de o médico preencher uma justificativa para a manutenção da conduta;
- 5.10.19. A solução viabiliza apresentar alerta para reações alérgicas a substâncias prescritas para o paciente e impedir que o processo seja fechado antes que o médico preencha uma justificativa para a manutenção da conduta;
- 5.10.20. A solução viabiliza apresentar alerta para prescrições de itens duplicados para o paciente e impedir que o processo seja fechado antes que o médico preencha uma justificativa para a manutenção da conduta;
- 5.10.21. A solução viabiliza obrigar o médico prescritor a preencher formulário de uso específico para prescrição de antimicrobianos quando o item for deste grupo ou natureza;
- 5.10.22. A solução viabiliza obrigar o médico prescritor a preencher formulário (laudo) de uso específico para a prescrição de itens de alto custo; A solução viabiliza possuir mecanismo que o aprazamento dos horários dos itens prescritos possa ser de forma manual ou automática, essa configuração pode ser por unidade de internação;
- 5.10.23. A solução viabiliza obrigar o médico prescritor a preencher formulário (receita) de uso específico para prescrição de medicamentos de uso controlado quando o item for deste grupo ou natureza;
- 5.10.24. A solução viabiliza a criação e formatação de protocolos de atendimento e possibilitando a montagem da estrutura de fichas de atendimento para cada especialidade ou tipo de atendimento e permitir criar cadastro dos horários padronizados para que sejam ministrados os medicamentos prescritos por cada médico;
- 5.10.25. A solução viabiliza registrar a suspensão de um item prescrito anteriormente pelo médico;
- 5.10.26. A solução viabiliza a cópia de prescrições anteriores, podendo o mesmo selecionar somente os itens que deseja fazer a repetição (Cópia);
- 5.10.27. A solução viabiliza fazer a cópia de evoluções anteriores e permitir alterar somente o conteúdo desejado pelo profissional que está executando a atividade;
- 5.10.28. A solução viabiliza possibilitar ao profissional configurar os itens de prescrição favoritos (que utiliza com maior frequência) para facilitar a prescrição de itens;
- 5.10.29. A solução viabiliza possuir ferramenta de busca de itens da prescrição por palavra-chave;
- 5.10.30. A solução viabiliza de permitir fazer o fechamento e a impressão da prescrição e não permitir mais que a mesma seja alterada nem pelo próprio profissional que realizou;
- 5.10.31. A solução viabiliza ao médico fazer o registro e emissão de receitas médicas para ser entregue ao paciente;
- 5.10.32. A solução viabiliza ao médico fazer o registro e emissão de atestados médicos para ser entregue ao paciente;
- 5.10.33. A solução viabiliza aos profissionais solicitarem de forma eletrônica as interconsultas (parecer médico) direcionando a mesma para um profissional ou um grupo de profissionais da mesma especialidade;
- 5.10.34. A solução viabiliza ao médico fazer o registro da alta médica informando o motivo da mesma e o diagnóstico final;
- 5.10.35. A solução viabiliza possuir opção para que qualquer profissional da equipe que está dispensando cuidados ao paciente (médico, enfermeira, nutricionista, farmacêutico, e outros) possa efetuar o registro da evolução mediante o tratamento realizado, compondo ainda o prontuário eletrônico do paciente;
- 5.10.36. A solução viabiliza possuir tela para serem registrados os ganhos e perdas e o fechamento do balanço hídrico;
- 5.10.37. A solução viabiliza possuir tela para serem registradas as avaliações médicas e de enfermagem (Apache II, Glasgow, Régua de Dor);
- 5.10.38. A solução viabiliza emitir alerta de forma automática quando uma doença for de notificação obrigatória e gerar o relatório para ser enviado para a SES;
- 5.10.39. A solução viabiliza possuir módulo de enfermagem que permita à mesma construir os planos de cuidados ao paciente, bem como a prescrição de enfermagem baseado na tabela NANDA;
- 5.10.40. A solução viabiliza possuir tela para serem registradas as checagens de enfermagem;
- 5.10.41. A solução viabiliza que as informações de atendimento dos pacientes somente sejam acessadas por usuários com senha apropriada e permitir que cada médico crie padrões de receita de solicitação de medicamentos, encaminhamentos, orientações;
- 5.10.42. A solução viabiliza trabalhar com o conceito de protocolos de atendimento, atendendo agravos dos pacientes, possuindo pelo menos 10 protocolos pré-estabelecidos e já parametrizados;
- 5.10.43. A solução viabiliza o registro de anamnese e exame físico;
- 5.10.44. A solução viabiliza estar totalmente integrada com a Farmácia, SND, Laboratórios de Análises Clínicas e de Diagnóstico por Imagem, gerando de forma automática os pedidos de acordo com os itens prescritos;
- 5.10.45. A solução viabiliza trabalhar com o CID 10 como parâmetro de registro de diagnóstico indicando os diagnósticos de notificação compulsória e as perguntas padronizadas para cada notificação;
- 5.10.46. A solução viabiliza a emissão de relatórios de produção médica, atestados, encaminhamentos, orientações; e
- 5.10.47. A solução viabiliza que o ambulatório possa gerenciar os pacientes que se encontram na sala de espera do médico, permitindo a visualização do horário agendado da consulta e do horário de chegada do paciente.
- 5.11. PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO PACIENTE (PEP)**
- 5.11.1. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, o histórico completo com todos os atendimentos do Paciente;
- 5.11.2. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com todas as informações demográficas (cadastrais) do paciente;
- 5.11.3. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico completo da lista de problemas do paciente (diagnóstico principal e secundário) do atendimento em curso e dos atendimentos anteriores do paciente;
- 5.11.4. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico completo de todas as aferições de sinais vitais e dados antropométricos do paciente; as informações devem ser do atendimento em curso e também dos atendimentos anteriores do paciente. Baseada nos valores, a solução viabiliza gerar gráfico para uma melhor análise da equipe médica e de enfermagem;
- 5.11.5. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico completo de todas as avaliações realizadas no paciente; as informações devem ser do atendimento em curso e também dos atendimentos anteriores do paciente. Baseada nos valores, a solução viabiliza gerar gráfico para uma melhor análise da equipe médica e de enfermagem;
- 5.11.6. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico completo do resultado (laudos) de todos os exames de análises clínicas realizadas no paciente; as informações dos resultados devem ser do atendimento em curso e também dos atendimentos anteriores do paciente;
- 5.11.7. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico completo do resultado (laudos) de todos os exames de imagem realizados no paciente; as informações dos resultados devem ser do atendimento em curso e também dos atendimentos anteriores do paciente.



- 5.11.8. A solução viabiliza o acesso às imagens dos exames para análise do médico assistente;
- 5.11.9. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico completo das medicações em uso pelo paciente; as informações das medicações em uso devem ser do atendimento em curso e também dos atendimentos anteriores do paciente;
- 5.11.10. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico completo das evoluções médicas; as informações e o conteúdo das evoluções médicas devem ser do atendimento em curso e também dos atendimentos anteriores do paciente;
- 5.11.11. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico completo das evoluções de enfermagem; as informações e o conteúdo das evoluções de enfermagem devem ser do atendimento em curso e também dos atendimentos anteriores do paciente;
- 5.11.12. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico completo das evoluções de fisioterapia, psicologia, nutrição, farmácia clínica e fonoaudiologia; as informações e o conteúdo das evoluções da equipe multidisciplinar devem ser do atendimento em curso e também dos atendimentos anteriores do paciente;
- 5.11.13. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico completo de todas as prescrições médicas; as informações e o conteúdo das prescrições médicas devem ser do atendimento em curso e também dos atendimentos anteriores do paciente. O médico poderá também visualizar se o item prescrito já foi checado, o horário da checagem e o profissional responsável pela checagem;
- 5.11.14. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico completo de todas as prescrições de enfermagem; as informações e o conteúdo das prescrições de enfermagem devem ser do atendimento em curso e também dos atendimentos anteriores do paciente;
- 5.11.15. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico completo de todas as cirurgias realizadas no paciente; as informações devem ser do atendimento em curso e também dos atendimentos anteriores, não importando em qual unidade de saúde tenham ocorrido os atendimentos do paciente. viabiliza estar contido no histórico o nome da cirurgia, a descrição da cirurgia, os achados cirúrgico, as intercorrências, médico cirurgião, data e hora da realização;
- 5.11.16. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico completo de todas as alergias as substâncias registradas para o paciente; as informações e o conteúdo das alergias e suas reações devem ser do atendimento em curso e também dos atendimentos anteriores do paciente;
- 5.11.17. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico completo de todos os documentos que compõem um prontuário (atestados, receitas, evoluções, intercorrências, reações adversas, anamnese de internação, anamnese de pronto atendimento, admissão de enfermagem, admissão médica, termos de consentimento e demais documentos); os documentos e as informações devem ser do atendimento em curso e também dos atendimentos anteriores do paciente;
- 5.11.18. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico completo de todos os fechamentos de balanço hídrico do paciente; as informações dos fechamentos do Balanço Hídrico devem ser do atendimento em curso e também dos atendimentos anteriores, não importando em qual unidade de saúde da rede tenham ocorrido os atendimentos do paciente. Baseada nos valores dos fechamentos do balanço hídrico, a solução viabiliza gerar gráfico para uma melhor análise da equipe médica e de enfermagem;
- 5.11.19. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com resumo clínico do paciente. A forma de visualização do resumo clínico poderá ser configurada de acordo com a forma que o profissional deseja visualizar e o conteúdo que o mesmo deseja visualizar; A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico completo dos dados cronológicos do atendimento (dias de internação, dias de sonda, dias de tubo, dias pós-operatório, movimentação do paciente na instituição) do atendimento em curso e dos atendimentos anteriores do paciente;
- 5.11.20. A solução viabiliza possuir log com o registro de todos os acessos que ocorreram nas diversas telas do prontuário eletrônico do paciente; o log deve informar qual usuário acessou e o tipo de transação que foi realizada em cada uma das telas que foram acessadas; A solução viabiliza possuir recursos para definir que profissional poderá acessar o histórico do PEP e definição de período inicial e final que o mesmo poderá acessar;
- 5.11.21. A solução viabiliza, em Pronto Atendimento, que o PEP seja integrado com o módulo de Acolhimento e Classificação de Riscos, apresentando a Prioridade Clínica atribuída na Classificação, possibilitando ainda ao médico consultar todas as informações coletadas no processo de classificação;
- 5.11.22. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico completo de toda a história pregressa do paciente; as informações da história pregressa do paciente devem ser do atendimento em curso e também dos atendimentos anteriores do paciente;
- 5.11.23. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico completo de toda a história social do paciente; as informações da história social do paciente devem ser do atendimento em curso e também dos atendimentos anteriores do paciente;
- 5.11.24. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico familiar completo do paciente; as informações da história familiar do paciente devem ser do atendimento em curso e também dos atendimentos anteriores do paciente;
- 5.11.25. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico completo de todas as anamneses do paciente; as informações das anamneses do paciente devem ser do atendimento em curso e também dos atendimentos anteriores do paciente; e
- 5.11.26. A solução viabiliza disponibilizar no prontuário Eletrônico do Paciente, tela com o histórico completo dos exames físicos do paciente; as informações dos exames físicos do paciente devem ser do atendimento em curso e também dos atendimentos anteriores do paciente.
- 5.12. SISTEMATIZAÇÃO DE ASSISTÊNCIA DA ENFERMAGEM (SAE)**
- 5.12.1. A solução viabiliza possibilitar a sistematização das ações do enfermeiro e também para que esse promova cuidados de qualidade e atenda a individualização das necessidades de cada paciente;
- 5.12.2. A solução viabiliza a criação de banco de dados para fonte de pesquisa e monitoramento dos gastos gerados com o cuidado de enfermagem, viabilizando o planejamento financeiro da instituição;
- 5.12.3. A solução viabiliza que o enfermeiro admita o paciente na unidade hospitalar e preencha o histórico de enfermagem; A solução viabiliza registro do Diagnóstico de Enfermagem;
- 5.12.4. A solução viabiliza ao corpo de enfermagem o registro de sinais vitais.
- 5.12.5. A solução viabiliza ao corpo de enfermagem o preenchimento de avaliação do paciente;
- 5.12.6. A solução viabiliza ao corpo de enfermagem o registro de balanço hídrico;
- 5.12.7. A solução viabiliza visualização do histórico de enfermagem pelo corpo de enfermagem e pelo corpo clínico;
- 5.12.8. A solução viabiliza que o enfermeiro visualize os Diagnósticos de Enfermagem associados, com suas respectivas definições, dando acesso ao diagnóstico com todas suas descrições;
- 5.12.9. A solução viabiliza visualização do Prontuário do Paciente;
- 5.12.10. A solução viabiliza que a partir das informações do Histórico e Diagnóstico, o enfermeiro faça anotações e prescreva cuidados de enfermagem para o paciente (anotação e prescrição de enfermagem);
- 5.12.11. A solução viabiliza possibilitar que o enfermeiro realize aprazamento e checagem dos itens prescritos; e
- 5.12.12. A solução viabiliza possibilitar que o enfermeiro registre diariamente o acompanhamento do quadro clínico do paciente, seus cuidados, intercorrências e planejamento da assistência (evolução de enfermagem).

**5.13. CENTRO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (CCIH)**

- 5.13.1. A solução viabiliza possuir modulo de CCIH com conceito de busca ativa, gerando o monitoramento automático para a CCIH dos pacientes em atendimento de acordo com critérios de Diagnósticos sugestivos, uso de antibióticos, resultados de exames laboratoriais, internação em UTI, realização de procedimentos invasivos e reintegração;
- 5.13.2. A solução viabiliza a geração e o controle dos atendimentos de notificação compulsória gerados pela CCIH, indicando os atendimentos que já foram notificados e os que se encontram pendentes;
- 5.13.3. A solução viabiliza controlar separadamente os pacientes que estão em processo de vigilância e os que já tiveram sua infecção notificada;
- 5.13.4. A solução viabiliza registrar o agente etiológico, a topografia e tipo de infecção e o local de origem para cada paciente que tiver a infecção confirmada;
- 5.13.5. A solução viabiliza acessar o resultado dos exames de antibiograma realizados para os pacientes;
- 5.13.6. A solução viabiliza calcular as taxas de infecção Hospitalar existentes demonstrando graficamente a evolução mensal das mesmas de acordo com parâmetros pré-definidos como unidade de atendimento, especialidades, médicos e topologia; e
- 5.13.7. A solução viabiliza criar parâmetros de identificação de notificação interna de diagnósticos que interessem a CCIH, assim como identificar os diagnósticos de notificação compulsória.

**5.14. LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS**

- 5.14.1. A solução viabiliza o cadastro de todos os exames, itens de exames e os diversos materiais de coleta e métodos de todos os laboratórios da unidade de saúde;
- 5.14.2. A solução viabiliza o controle de coleta por data, hora e local;
- 5.14.3. A solução viabiliza a emissão de etiqueta de código de barras na coleta ou no pedido;
- 5.14.4. A solução viabiliza recebimento de amostras por código de barras;
- 5.14.5. A solução viabiliza a emissão de folhas de trabalhos com agrupamento de exames definidos por parametrização;
- 5.14.6. A solução viabiliza parametrização de novos exames, métodos, materiais de coleta e valores de referência;
- 5.14.7. A solução viabiliza configuração de alerta de pânico e resultados fora do normal;
- 5.14.8. A solução viabiliza entrada de resultados manuais, com validações dos valores digitados em cada campo;
- 5.14.9. A solução viabiliza visualização dos resultados autorizados via Web;
- 5.14.10. A solução viabiliza controle de interface de equipamentos através de módulo específico;
- 5.14.11. A solução viabiliza a integração dos resultados dos exames com o prontuário do paciente, passando este resultado a fazer parte deste prontuário, podendo ser acessado de qualquer setor;
- 5.14.12. A solução viabiliza o bloqueio da impressão do resultado até que o mesmo esteja autorizado;
- 5.14.13. A solução viabiliza autorização eletrônica do resultado, registrando data, hora e profissional que autorizou;
- 5.14.14. A solução viabiliza manter auditoria de resultados, informando quem autorizou, desautorizou, digitou e imprimiu o resultado;
- 5.14.15. A solução viabiliza emitir relatório estatístico de produção por Unidade;
- 5.14.16. A solução viabiliza o controle por usuário das diversas etapas de realização do exame, identificando o responsável por cada etapa;
- 5.14.17. A solução viabiliza o controle de atendimento no laboratório de pacientes externos com pedidos de exames de fora da unidade;
- 5.14.18. A solução viabiliza o controle do processo de entrega de resultados dos exames aos pacientes, emitindo etiqueta com protocolo desta entrega, determinando o prazo de retirada do exame de acordo com padrões estipulados para exames de urgência, emergência e rotina;
- 5.14.19. A solução viabiliza possuir módulo de consulta de resultados, permitindo avaliar um determinado exame graficamente em sua evolução com pelo menos os três últimos resultados;
- 5.14.20. A solução viabiliza emitir relatório estatístico de produção identificando quantidades e receitas geradas com, no mínimo, a seguintes informações: Quantidades atendidas de exames a nível Ambulatorial e pronto atendimento em caráter de urgência e eletivos, especificando cada exame ou agrupando os mesmos dentro das especialidades;
- 5.14.21. A solução viabiliza emitir relatório estatístico de produção identificando quantidades e receitas geradas com, no mínimo, a seguintes informações: Quantidades atendidas de exames a nível Ambulatorial e pronto atendimento em caráter de urgência e eletivos, especificando cada exame ou agrupando os mesmos dentro das especialidades;
- 5.14.22. A solução viabiliza o agendamento de exames por profissional ou especialidade;
- 5.14.23. A solução viabiliza controlar as diversas fases de elaboração e controle dos exames, tais como recebimento do material biológico no laboratório, emissão de mapas de trabalho, entrada de resultado dos exames, aprovação eletrônica do resultado e entrega do exame para o destinatário;
- 5.14.24. A solução viabiliza interfaceamento com equipamentos de elaboração de exames;
- 5.14.25. A solução viabiliza que no atendimento esteja disponível para emissão de preparo do paciente para realização dos exames, ficando este disponibilizado na prescrição;
- 5.14.26. A solução viabiliza possuir rotina para controle de entrega de laudos via Web;
- 5.14.27. A solução viabiliza possuir rotina para inserir no atendimento os gastos do paciente, com procedimentos e materiais e medicamentos utilizados no atendimento;
- 5.14.28. A solução viabiliza que na emissão dos laudos, seja disponibilizada a possibilidade de alteração e edição dos laudos modelos, possibilitando emissão do antibiograma;
- 5.14.29. A solução viabiliza listar em tela a situação dos exames, contendo, no mínimo, exames sem laudo, com falta de coleta de material, exames com os laudos emitidos, retirados, cancelados e liberados;
- 5.14.30. A solução viabiliza listar os pedidos de exames realizados pelos diversos setores do hospital, para agilizar o processo de emissão e liberação de resultados;
- 5.14.31. A solução viabiliza o cadastro de assinatura eletrônica, permitindo identificar o profissional que liberou o laudo do paciente;
- 5.14.32. A solução viabiliza apresentar o cadastro técnico de exames contendo setor de realização do exame, laboratório responsável pela realização do exame, método de realização, volume de coleta, frasco para coleta, material a ser coletado;
- 5.14.33. A solução viabiliza a emissão de etiquetas com código de barras no momento da realização da coleta;
- 5.14.34. A solução viabiliza o controle, no laboratório central, dos mapas de trabalho emitidos por urgência, unidades de atendimento e setores internos do laboratório;
- 5.14.35. A solução viabiliza a emissão de relatório de produção, por profissional, por usuário, por recurso, contendo, no mínimo, quantidade executada, valor faturado dos exames e demais procedimentos realizados em conjunto;

- 5.14.36. A solução viabiliza que o usuário faça a parametrização dos exames, informando os dados necessários de cada exame, os tipos de dados (alfabético/numérico), valores mínimos e máximos e fórmulas de cálculo, tipos e quantidades de amostras, abreviaturas, prazos normais e de urgência para entrega;
- 5.14.37. A solução viabiliza o controle e a emissão de Requisições de SADT (Serviços de Apoio, Diagnóstico e Terapia);
- 5.14.38. A solução viabiliza controlar os exames realizados;
- 5.14.39. A solução viabiliza controlar as entregas dos exames;
- 5.14.40. A solução viabiliza controlar a entrega das amostras dos exames;
- 5.14.41. A solução viabiliza calcular o prazo de entrega do exame, com base na data de entrega das amostras, no horário de atendimento da unidade e nos prazos pré-estabelecidos;
- 5.14.42. A solução viabiliza a emissão das etiquetas para identificação das amostras;
- 5.14.43. A solução viabiliza a emissão do mapa de trabalho para exames;
- 5.14.44. A solução viabiliza a digitação e emissão dos resultados dos exames;
- 5.14.45. A solução viabiliza a consulta da situação das entregas dos exames;
- 5.14.46. A solução viabiliza rastreabilidade;
- 5.14.47. A solução viabiliza a retirada de laudo via internet;
- 5.14.48. A solução viabiliza a visualização do fluxo dos exames (digitado, revisado, liberado, assinado);
- 5.14.49. A solução viabiliza possibilitar cadastrar faixas de normalidade;
- 5.14.50. A solução viabiliza a emissão de relatórios de exames requisitados;
- 5.14.51. A solução viabiliza a emissão de relatórios de exames realizados, por tipo; e
- 5.14.52. A solução viabiliza a emissão de relatórios de exames pendentes.
- 5.15. **DIAGNÓSTICO POR IMAGEM (PAC/RIS)**
- 5.15.1. A solução viabiliza visualização dos resultados autorizados via Web;
- 5.15.2. A solução viabiliza controle de interface de equipamentos através de módulo específico;
- 5.15.3. A solução viabiliza a integração dos resultados dos exames com o prontuário do paciente, passando este resultado a fazer parte do prontuário do paciente, podendo ser acessado de qualquer setor do hospital;
- 5.15.4. A solução viabiliza o bloqueio da impressão do resultado até que o mesmo esteja autorizado;
- 5.15.5. A solução viabiliza a autorização eletrônica do resultado, registrando data, hora e profissional que autorizou;
- 5.15.6. A solução viabiliza a emissão de relatório estatístico de produção por Unidade;
- 5.15.7. A solução viabiliza o controle do processo de entrega de resultados dos exames aos pacientes, emitindo etiqueta com protocolo desta entrega, determinando o prazo de retirada do exame de acordo com padrões estipulados para exames de urgência, emergência e rotina;
- 5.15.8. A solução viabiliza a emissão de relatório estatístico de produção identificando quantidades e receitas geradas, com no mínimo a seguintes informações: quantidades atendidas de exames a nível Ambulatorial e pronto atendimento em caráter de urgência e eletivos, especificando cada exame ou agrupando os mesmos dentro das especialidades;
- 5.15.9. A solução viabiliza a emissão de relatório estatístico de produção identificando quantidades e receitas geradas com, no mínimo, a seguintes informações: quantidades atendidas de exames a nível Ambulatorial e pronto atendimento em caráter de urgência e eletivos, especificando cada exame ou agrupando os mesmos dentro das especialidades;
- 5.15.10. A solução viabiliza interfaceamento com equipamentos de elaboração de exames;
- 5.15.11. A solução viabiliza possuir rotina para controle de entrega de laudos via Web;
- 5.15.12. A solução viabiliza possuir rotina para inserir no atendimento os gastos do paciente com procedimentos, materiais e medicamentos utilizados no atendimento;
- 5.15.13. A solução viabiliza listar os pedidos de exames realizados pelos diversos setores do hospital, a fim de agilizar o processo de emissão e liberação de resultados;
- 5.15.14. A solução viabiliza o cadastro de assinatura eletrônica, permitindo identificar o profissional que liberou o laudo do paciente;
- 5.15.15. A solução viabiliza a emissão de relatório de produção, por profissional, por usuário, por recurso, contendo, no mínimo, quantidade executada, valor faturado dos exames e demais procedimentos realizados em conjunto;
- 5.15.16. A solução viabiliza o controle e a emissão de Requisições de SADT (Serviços de Apoio, Diagnóstico e Terapia);
- 5.15.17. A solução viabiliza controlar os exames realizados;
- 5.15.18. A solução viabiliza controlar as entregas dos exames;  
A solução viabiliza a digitação e emissão dos resultados dos exames;
- 5.15.19. A solução viabiliza a consulta da situação das entregas dos exames;
- 5.15.20. A solução viabiliza a rastreabilidade;
- 5.15.21. A solução viabiliza a retirada de laudo via internet;
- 5.15.22. A solução viabiliza a visualização do fluxo dos exames (digitado, revisado, liberado, assinado);
- 5.15.23. A solução viabiliza a emissão de relatórios de exames requisitados;
- 5.15.24. A solução viabiliza a emissão de relatórios de exames realizados, por tipo;
- 5.15.25. A solução viabiliza a emissão de relatórios de exames pendentes; e
- 5.15.26. A solução viabiliza a emissão de relatórios de previsão de entrega de resultado.
- 5.16. **FATURAMENTO INTERNAÇÃO**
- 5.16.1. A solução viabiliza informar produtividade dos profissionais com os seguintes dados: CPF, nome do médico, quantidade, atendimentos, valor financeiro dos atendimentos;
- 5.16.2. A solução viabiliza a emissão do relatório analítico (Sistema de Serviços Médicos – SSM), com os seguintes dados: código do procedimento, descrição do procedimento, quantidade, média de permanência do Hospital;
- 5.16.3. A solução viabiliza aviso eletrônico e gerar relatório relativo a prazos relacionados à reapresentação de AIH's;
- 5.16.4. A solução viabiliza informar e controlar programação física orçamentária (FPO) com os seguintes dados: procedimentos e grupos e/ou subgrupos de procedimentos, forma de organização, quantidade orçamentária programada, valor programado, possibilitando uma gestão completa dos

índices e metas atingidas;

- 5.16.5. A solução viabiliza integração total com o prontuário eletrônico do paciente onde todos os exames solicitados e realizados, procedimentos realizados e prescritos, medicamentos solicitados e dispensados cairão automaticamente na conta do paciente, assim como se realizar o cancelamento estes sairão automaticamente da conta;
- 5.16.6. A solução viabiliza crítica de pendência ao realizar alta do paciente;
- 5.16.7. A solução viabiliza realização de controle de contas unificadas;
- 5.16.8. A solução viabiliza o controle de diárias de UTI de acordo com o nível e habilitação das unidades;
- 5.16.9. A solução viabiliza o cálculo automático das diárias nas contas dos pacientes de acordo com o nível de especialização e habilitação do leito;
- 5.16.10. A solução viabiliza possibilitar digitação do Laudo AIH e impressão no formato e layout do Ministério de Saúde;
- 5.16.11. A solução viabiliza emitir o laudo médico para emissão de AIH, que requisita, perante a Secretaria de Saúde, uma autorização de internação hospitalar. Nesse relatório constam informações a respeito do estabelecimento solicitante, dados do paciente, o laudo técnico, justificativa da internação, entre outros dados;
- 5.16.12. A solução viabiliza realizar agrupamento por procedimento na conta AIH do paciente;
- 5.16.13. A solução viabiliza visualizar o demonstrativo de AIH's por complexidade e financiamento, permitindo filtrar por uma ou mais remessas e discriminar por grupo, subgrupo e procedimentos SUS. O relatório exibe informações como: a AIH, o procedimento realizado, o período bem como o total da conta e a complexidade;
- 5.16.14. A solução viabiliza a exibição, ao usuário, por meio de relatório da lista de atendimentos unificados no período selecionado. O processo de unificação de contas é realizado quando um paciente é internado em menos de 72 horas após a alta da última internação;
- 5.16.15. A solução viabiliza a exibição da listagem, por meio de relatórios de lançamentos, de UTI por procedimentos realizados em uma determinada competência, de acordo com uma ou mais remessas e com suas devidas informações: número da guia, atendimento, paciente, bem como procedimento realizado, motivo de alta, entre outros;
- 5.16.16. A solução viabiliza a emissão de relatório de espelho das contas;
- 5.16.17. A solução viabiliza listar as informações relacionadas à receita de SADT (Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia) gerada de acordo com o grupo de procedimento. No relatório deverão constar informações, tais como: o prestador, o procedimento, a quantidade e o valor;
- 5.16.18. A solução viabiliza o acompanhamento diário da avaliação da produção da unidade, com os seguintes dados: procedimentos e grupos de procedimentos, quantidade programada, quantidade produzida, valor programado, valor produzido;
- 5.16.19. A solução viabiliza a informação da produção por atividade profissional com os seguintes dados: código da atividade, descrição, quantidade de procedimentos, valor financeiro por procedimentos;
- 5.16.20. A solução viabiliza a validação e acompanhamento de processos para pagamento de fornecedores de Órtese, Prótese e Materiais Especiais;
- 5.16.21. A solução viabiliza criar itens de controle para análise gerencial das receitas geradas pelo faturamento, podendo estas serem comparadas com os custos do Hospital;
- 5.16.22. A solução viabiliza gerar a produção e o consequente faturamento de cada profissional e cada unidade de atendimento;
- 5.16.23. A solução viabiliza possuir controle sobre a solicitação de procedimentos de alto custo no momento da solicitação do médico;
- 5.16.24. A solução controla os exames já solicitados a cada paciente, possibilitando ao profissional médico verificar a realização deste exame antes de solicitá-lo novamente; e
- 5.16.25. A solução viabiliza possuir módulo de auditoria onde os lançamentos realizados durante o atendimento, para cada paciente, possam ser checados e/ou complementados.
- 5.17. **FATURAMENTO AMBULATORIAL**
- 5.17.1. A solução viabiliza informar a produtividade dos profissionais com os seguintes dados: CPF, nome do médico, quantidade, atendimentos, valor financeiro dos atendimentos;
- 5.17.2. A solução viabiliza a emissão do relatório analítico (Sistema de Serviços Médicos – SSM), com os seguintes dados: código do procedimento, descrição do procedimento, quantidade, média de permanência do Hospital;
- 5.17.3. A solução viabiliza avisar eletronicamente e gerar relatório relativo a prazos relacionados à rerepresentação de AIH's;
- 5.17.4. A solução viabiliza informar programação física orçamentária (FPO) com os seguintes dados: procedimentos e grupos de procedimentos, quantidade programada, valor programado;
- 5.17.5. A solução viabiliza o acompanhamento diário da avaliação da produção da unidade, com os seguintes dados: procedimentos e grupos de procedimentos, quantidade programada, quantidade produzida, valor programado, valor produzido;
- 5.17.6. A solução viabiliza informar a produção por atividade profissional com os seguintes dados: código atividade, descrição, quantidade de procedimentos, valor financeiro por procedimentos;
- 5.17.7. A solução viabiliza a validação e acompanhamento de processos para pagamento de fornecedores de Órtese, Prótese e Materiais Especiais;
- 5.17.8. A solução viabiliza criar itens de controle para análise gerencial das receitas geradas pelo faturamento, podendo estas serem comparadas com os custos do Hospital;
- 5.17.9. A solução viabiliza possuir controle sobre a solicitação de procedimentos de alto custo no momento da solicitação do médico;
- 5.17.10. A solução viabiliza ao usuário realizar a transferência de lançamentos BPA entre remessas de uma mesma fatura ou entre remessas de faturas diferentes;
- 5.17.11. A solução viabiliza ao usuário realizar a consulta dos lançamentos individualizados realizados no sistema;
- 5.17.12. A solução viabiliza ao usuário consultar os lançamentos de procedimentos que necessitam de Laudo APAC realizados no sistema;
- 5.17.13. A solução viabiliza a emissão por meio de relatório da listagem dos procedimentos ambulatoriais faturados, com suas devidas informações: código, descrição, valor unitário. Esses procedimentos serão discriminados por grupo, subgrupo e forma de organização;
- 5.17.14. A solução controla os exames já solicitados a cada paciente, possibilitando ao profissional médico verificar a realização deste exame antes de solicitá-lo novamente;
- 5.17.15. A solução viabiliza gerar a produção e o consequente faturamento de cada profissional e cada unidade de atendimento; e
- 5.17.16. A solução viabiliza possuir módulo de auditoria onde os lançamentos realizados para cada paciente durante o atendimento possam ser checados e/ou complementados.
- 5.18. **CUSTOS**

- 5.18.1. A solução viabiliza gerar cálculos por fases (Alocação de Receita, Primário, Rateios dos Centros, Receita dos Centros, Consolidação Paciente e Consolidação Tratamento);
- 5.18.2. A solução viabiliza integração com os sistemas de Faturamento, Suprimentos, Repasse, Orçamento, Contabilidade, Financeiro; A solução viabiliza possuir Apresentação de resultados por setor;
- 5.18.3. A solução viabiliza controle de rateios através de direcionadores e unidades de produção;
- 5.18.4. A solução viabiliza apuração do custo dos procedimentos;
- 5.18.5. A solução viabiliza gerar análise do resultado consolidado do paciente;
- 5.18.6. A solução viabiliza gerar análise do resultado do tratamento;
- 5.18.7. A solução viabiliza a emissão de extrato detalhado do atendimento on-line;
- 5.18.8. A solução viabiliza gerar análise do resultado consolidado do atendimento;
- 5.18.9. A solução viabiliza a distribuição de receita por pacote;
- 5.18.10. A solução viabiliza a visualização de desempenho por centro de custo;
- 5.18.11. A solução viabiliza a visualização do mapa de distribuição de rateio;
- 5.18.12. A solução viabiliza a composição dos custos das acomodações;
- 5.18.13. A solução viabiliza gerar análise das contas de receitas;
- 5.18.14. A solução viabiliza a visualização das origens da receita;
- 5.18.15. A solução viabiliza a visualização dos indicadores de produtividade;
- 5.18.16. A solução viabiliza realizar abertura e fechamento das competências;
- 5.18.17. A solução viabiliza criar rotinas personalizadas (quantitativo produzido);
- 5.18.18. A solução viabiliza importar custos e receitas através de arquivo texto; e
- 5.18.19. A solução viabiliza gerar análise de margens de contribuição dos atendimentos.
- 5.19. PATRIMÔNIO**
- 5.19.1. Como há no estado um projeto para implantação de um sistema corporativo de Patrimônio, no momento da implantação do sistema corporativo, todas as informações deverão ser disponibilizadas para o sistema corporativo, sendo descontinuado este módulo;
- 5.19.2. A solução viabiliza possuir tela para registrar o tombamento dos bens patrimoniais que deram entrada através de NF no estoque;
- 5.19.3. A solução viabiliza possuir tela para registrar bens patrimoniais com informações de número da plaqueta, número de série, modelo, marca, valor de compra, valor residual, data de garantia, localização do bem, classificação do bem em dois níveis, taxa de depreciação mensal, número da NF, data de entrada, data de tombamento;
- 5.19.4. A solução viabiliza gerar automaticamente as manutenções preventivas no sistema de manutenção e engenharia de acordo com o tempo de vida útil do bem e o intervalo de tempo das manutenções preventivas;
- 5.19.5. A solução viabiliza realizar agregar um ou mais bem ao outro bem;
- 5.19.6. A solução viabiliza gerar o cálculo de depreciação do bem de acordo com as taxas previamente definidas;
- 5.19.7. A solução viabiliza fazer a simulação do cálculo de depreciação do bem patrimonial e avaliar o valor residual ano a ano até a exaustão do mesmo;
- 5.19.8. A solução viabiliza emitir termo de recebimentos de bens móveis;
- 5.19.9. A solução viabiliza registrar as movimentações dos bens móveis entre os setores e armazenar o histórico de movimentações;
- 5.19.10. A solução viabiliza registrar as baixas de bens móveis informando o motivo da mesma;
- 5.19.11. A solução viabiliza a reavaliação de bens;
- 5.19.12. A solução viabiliza emitir a planilha para conferência de bens por setor para facilitar o inventário quando necessário;
- 5.19.13. A solução viabiliza emitir relatório de posição de bens por setor; e
- 5.19.14. A solução viabiliza a importação de arquivo de bens pré-existentes.
- 5.20. ALMOXARIFADO E FARMÁCIA**
- 5.20.1. A solução viabiliza informar código e descrição do item;
- 5.20.2. A solução viabiliza o cadastro de grupos de estocagem, visando o agrupamento dos insumos estocáveis, classificados entre farmácias e almoxarifados e identificados por famílias e/ ou insumos afins, objetivando a facilidade de organização física dos estoques, realização dos inventários, pedidos de compras etc...;
- 5.20.3. A solução viabiliza o cadastro de grupos de similaridade, visando à informação do sal básico do medicamento e posterior vinculação ou ainda a informação de famílias de insumos com o objetivo de facilitar as cotações, comparativos, levantamentos etc.;
- 5.20.4. A solução viabiliza o cadastro de insumos, viabiliza conter referências sobre as características do insumo: identificação de matéria prima, identificação de psicotrópicos e entorpecentes (portaria 344 – MS), identificação de materiais reembolsáveis e não reembolsáveis identifições de medicamentos, identificação e processamento de itens estocáveis e não estocáveis, determinação de itens de reposição, consignados e patrimônio, cadastro de insumos, contendo vínculo do insumo a itens da tabela Brasíndice e Simpro; e ainda o cadastro de insumos contendo média trimestral de consumo mensal e diário, definição de estoque máximo, estoque mínimo, ponto de reposição e sugestão de compras, em quantidade e em dias de consumo;
- 5.20.5. A solução viabiliza informar permissão de fornecimento e transferência;
- 5.20.6. A solução viabiliza informar lote requerido;
- 5.20.7. A solução viabiliza informar unidade de medida de armazenamento;
- 5.20.8. A solução viabiliza informar unidade de estocagem principal;
- 5.20.9. A solução viabiliza informar elemento de despesa em tabela estruturada;
- 5.20.10. A solução viabiliza informar grupo de produto em tabela estruturada;
- 5.20.11. A solução viabiliza informar índice de importância X Y Z;
- 5.20.12. A solução viabiliza a criação de conjunto/kits que associem os insumos a procedimentos e outros produtos permitindo a padronização na solicitação e dispensação dos itens cadastrados no conjunto/kit sendo que o conjunto/kit viabiliza conter a identificação dos insumos, quantidade, custo médio e localização;
- 5.20.13. A solução viabiliza o cadastro de insumos contendo todas as informações que possibilitem a completa identificação e gestão de cada item, contendo, codificação sequencial numérica para rápida identificação e movimentação, descrição completa e abreviada do insumo permitindo a

descrição em campo texto, especificação do insumo, classificação com grupo de estocagem a que pertence, classificação com grupo de similaridade, classificação com grupos de compras, visando à integração com o serviço de compras;

- 5.20.14. A solução viabiliza o cadastro de insumos contendo estatística de consumo do mês anterior em quantidade, valor do custo, média atual e valor do custo de reposição, saldo atual em estoque e unidade de dispensação, identificação da localização do insumo dentro da área de armazenagem (sala, estante e prateleira), visando à organização e adequação física e à realização de inventários e ainda conter as informações sobre a classificação do insumo dentro da Curva ABC (classificação financeira) de forma automática e classificação XYZ (importância);
- 5.20.15. A solução viabiliza o cadastro de unidades de medida de cada produto, propiciando controle sobre unidades de dispensação, estoque e compras e controle de processo de fechamento mensal de estoque com lançamento contábil dos valores e controle das saídas e movimentações por centro de custo;
- 5.20.16. A solução viabiliza gerar o número sequencial de documento de requisição automaticamente;
- 5.20.17. A solução viabiliza a limitação da seleção do local reabastecedor pelo perfil do usuário;
- 5.20.18. A solução viabiliza salvar diversos itens favoritos que poderão ser usados nas próximas requisições;
- 5.20.19. A solução viabiliza selecionar o item por código ou descrição;
- 5.20.20. A solução viabiliza selecionar outra unidade de medida além da unidade básica, efetuando automaticamente a devida conversão;
- 5.20.21. A solução viabiliza emitir relatório de requisição;
- 5.20.22. A solução viabiliza o controle de dispensação por código de barras controlando a rastreabilidade dos pacientes que tomaram medicamentos de um determinado lote;
- 5.20.23. A solução controla data e hora da devolução; o estoque para onde está ocorrendo a devolução com a possibilidade de registro de perda por centro de custo; a identificação do paciente e do centro de custo que está devolvendo; os insumos que estão sendo devolvidos e os dados da requisição bem como das devoluções já efetuadas;
- 5.20.24. A solução viabiliza o registro de entradas de insumos via devolução ao estoque por paciente interno, paciente em tratamento ambulatorial e por centro de custos;
- 5.20.25. A solução viabiliza o registro de saídas de insumos para atendimento de requisição ao paciente interno, externo (ambulatoriais) e centro de custo, com baixas automáticas. Em se tratando de pacientes, a solução viabiliza lançar o consumo automaticamente no histórico do paciente, para efeito de apuração de custos;
- 5.20.26. A solução viabiliza a busca rápida a todas as requisições já atendidas, com possibilidade de visualização em tela ou impressão do documento, permitir a impressão do comprovante da requisição e do comprovante da dispensação;
- 5.20.27. A solução viabiliza gerar número sequencial do documento de transferência automaticamente;
- 5.20.28. A solução viabiliza selecionar requisições por status: Não Atendidas, Atendidas ou Parcialmente Atendidas;
- 5.20.29. A solução viabiliza atender uma única requisição com mais de uma transferência de estoque;
- 5.20.30. A solução viabiliza inserção na transferência de itens não requisitados somente para perfis privilegiados;
- 5.20.31. A solução viabiliza uso de código de barras para inserção dos itens;
- 5.20.32. A solução viabiliza seleção por lote e validade dos produtos em estoque;
- 5.20.33. A solução viabiliza a emissão da Solicitação de Transferência / Consumo Efetivo;
- 5.20.34. A solução viabiliza a emissão da Nota de Transferência de Material;
- 5.20.35. A solução viabiliza controle de regulação na distribuição dos insumos pelo almoxarifado central da secretaria aos almoxarifados dos demais Hospitais;
- 5.20.36. A solução viabiliza selecionar pelo número de documento da transferência ou pelo número de documento da requisição;
- 5.20.37. A solução viabiliza aceitar todos os itens com um único comando;
- 5.20.38. A solução viabiliza aceitar item a item;
- 5.20.39. A solução viabiliza aceite parcial;
- 5.20.40. A solução viabiliza Divergência de Aceite;
- 5.20.41. A solução viabiliza Solicitação/Transferência em Aberto;
- 5.20.42. A solução viabiliza a emissão de relatório de divergência entre solicitação e transferência;
- 5.20.43. A solução viabiliza possuir coluna com informação do detentor atual do processo administrativo;
- 5.20.44. A solução viabiliza link de acesso rápido aos detalhes do processo administrativo;
- 5.20.45. A solução viabiliza emissão do pedido de aquisição de material;
- 5.20.46. A solução viabiliza emissão da Autorização de Fornecimento de Material;
- 5.20.47. A solução viabiliza garantir que a tela de recebimento de mercadorias permita a conferência e confirmação dos dados da nota fiscal do fornecedor de acordo com o empenho;
- 5.20.48. A solução viabiliza que a tela de projeção financeira de estoque com possibilidade de cálculo on-line de projeções financeiras para o número de meses informado pelo usuário, liste totais por grupo de produtos e detalhes por item;
- 5.20.49. A solução viabiliza que o cadastro de fornecedores possibilite a manutenção e obtenção de dados relevantes ao processo de compras, contendo, código padrão de cada fornecedor, razão social e nome fantasia, classificação do tipo de fornecedor, dados de CNPJ, Inscrição Estadual, banco com o qual o fornecedor irá efetuar as transações financeiras, endereçamento completo (UF, Cidade, Bairro, Rua, Número, Complemento, Telefone, Fax, Email, Página Web, CEP), informações de valor mínimo para faturamento e tipo de frete integrado com o módulo de compras;
- 5.20.50. A solução viabiliza possuir dados do contato no fornecedor, com nome, cargo, telefone, ramal, e-mail, indicação de fornecedor ativo/ não ativo; data de inclusão e de atualização, informativos de ocorrências do fornecedor e marcas comercializadas;
- 5.20.51. A solução viabiliza a movimentação de entrada de insumos via nota fiscal, controlando: número e série da nota fiscal, natureza, fornecedor, data de emissão e data de recebimento, % de ICMS, ICMS, IPI, frete, descontos, acréscimos, valor total da nota fiscal, data de vencimento, tipo de pagamento (se carteira ou banco), quantidade, insumo, valor unitário de cada insumo, valor desconto, valor acréscimo, valor IPI, lotes e validade, condições de pagamento;
- 5.20.52. A solução viabiliza a movimentação de itens durante o processo de inventário;
- 5.20.53. A solução viabiliza demonstrar a situação atual do estoque com data, hora, local, grupo de inventario ou itens individuais; A solução viabiliza a emissão do Mapa de Contagem;
- 5.20.54. A solução viabiliza a emissão do Relatório de Itens não digitados;
- 5.20.55. A solução viabiliza a emissão de Divergência de Contagem;
- 5.20.56. A solução viabiliza a emissão da Digtiação realizada;

- 5.20.57. A solução viabiliza contagem informando data e hora exata da contagem;
- 5.20.58. A solução viabiliza contagem pelo código do item;
- 5.20.59. A solução viabiliza a emissão do balancete de ajuste de inventário;
- 5.20.60. A solução viabiliza a emissão do Inventário de Itens sem Conciliação;
- 5.20.61. A solução viabiliza a emissão da Conciliação de Inventário;
- 5.20.62. A solução viabiliza a emissão mensal do Balancete Financeiro da Rede;
- 5.20.63. A solução viabiliza a emissão mensal do Balancete Financeiro por Local;
- 5.20.64. A solução viabiliza a emissão mensal do Demonstrativo do Estoque Físico;
- 5.20.65. A solução viabiliza a emissão da ficha de movimentações de Estoque do Item por período informado pelo usuário;
- 5.20.66. A solução viabiliza a emissão do Mapa de Falta de Materiais;
- 5.20.67. A solução viabiliza a emissão do Histórico de Recebimentos;
- 5.20.68. A solução viabiliza a emissão de relatórios específicos das movimentações de consumo: Curva ABC de consumo por período e curva ABC de consumo por grupo de estocagem, Consumo de insumo por período, por grupo de estocagem, por centro de custo e por estoque fixo, Consumo de insumo por médico e por patologia, Consumo de insumo por médico e por patologia, Consumo de insumos controlados por médico, Consumo de kits por centro de custos e por estoque fixo, Consumo por pacientes internados e em tratamento ambulatorial, Insumos sem movimentação de consumo;
- 5.20.69. A solução viabiliza a emissão de relatórios das movimentações de inventário: Produtos inventariados por período e por grupo de estocagem, Mapa de inventário por grupo de estocagem (listagem para anotação das contagens), Comparativo dos produtos inventariados por grupo de estocagem. O sistema A solução A solução viabiliza comparação entre o inventário realizado em dois períodos distintos;
- 5.20.70. A solução viabiliza a emissão de relatórios gerenciais em texto e gráfico: Análise de consumo por quantidade e valor, Índice de consumo por centro de custo com apresentação em relatório e gráfico, Índice de giro de estoque, Produtos consignados por fornecedor com possibilidade de pesquisa por período, fornecedor ou produto, Quantidade de produto de estocagem, com possibilidade de análise gráfica por quantidade ou por valor; e
- 5.20.71. A solução viabiliza a emissão de Histórico de Transferências.
- 5.21. **NUTRIÇÃO E DIETÉTICA**
- 5.21.1. A solução viabiliza o cadastro de Refeições;
- 5.21.2. A solução viabiliza o cadastro de Copas;
- 5.21.3. A solução viabiliza o cadastro de Status das Refeições;
- 5.21.4. A solução viabiliza o cadastro de Ficha de Preparo;
- 5.21.5. A solução viabiliza o cadastro dos Tipos de Dietas e suas orientações;
- 5.21.6. A solução viabiliza o recebimento automático dos pedidos (solicitações) de dietas prescritas dentro do status de refeição que estão abertas para o período;
- 5.21.7. A solução viabiliza o fechamento do status de refeição e emitir o mapa de nutrição com as observações preenchidas pelo médico, leito, enfermaria, diagnóstico e observações da nutrição;
- 5.21.8. A solução viabiliza a solicitação de dietas avulsas para os pacientes sem prescrição de dietas;
- 5.21.9. A solução viabiliza a solicitação de dietas para acompanhantes dos pacientes e emissão do mapa de dietas de acompanhantes;
- 5.21.10. A solução viabiliza o controle de solicitação de dietas (mamadeiras) ao lactário assim como as solicitações de nutrições enterais e parenterais com a emissão do mapa de dietas separado das demais dietas;
- 5.21.11. A solução viabiliza a emissão das etiquetas de refeições para serem fixadas nos pratos;
- 5.21.12. A solução viabiliza fazer a solicitações eletrônicas de refeições para médicos e setores; e
- 5.21.13. A solução viabiliza o controle de estoques dos itens pertinentes à Nutrição e Dietética.
- 5.22. **CENTRAL DE MATERIAL ESTERILIZADO (CME)**
- 5.22.1. A solução viabiliza o cadastro de Caixas Cirúrgicas com as devidas composições e a possibilidade de anexar foto do instrumental;
- 5.22.2. A solução viabiliza o cadastro de Kits Cirúrgicos com as devidas composições e a possibilidade de anexar foto do instrumental;
- 5.22.3. A solução viabiliza o registro de entrada de instrumentais e caixas cirúrgicas no expurgo;
- 5.22.4. A solução viabiliza o registro de entrada de instrumentais e caixas cirúrgicas na desinfecção;
- 5.22.5. A solução viabiliza o registro de entrada de instrumentais e caixas cirúrgicas no preparo;
- 5.22.6. A solução viabiliza o registro de entrada de instrumentais e caixas cirúrgicas na esterilização;
- 5.22.7. A solução viabiliza o registro dos testes físicos, químicos e biológicos do processo de esterilização;
- 5.22.8. A solução viabiliza o registro da entrada dos instrumentais, caixas e kits no arsenal após a liberação da esterilização;
- 5.22.9. A solução viabiliza o registro de saída dos instrumentais, caixas e kits do arsenal após a liberação da esterilização;
- 5.22.10. A solução viabiliza o relatório de Produção por Fase;
- 5.22.11. A solução viabiliza o relatório de produção por colaborador; e
- 5.22.12. A solução viabiliza o relatório de validade de esterilizações.
- 5.23. **ENGENHARIA E MANUTENÇÃO**
- 5.23.1. A solução viabiliza gerenciar as manutenções corretivas e preventivas relativas à estrutura física da instituição (Engenharia Hospitalar) e equipamentos clínicos (Engenharia Clínica);
- 5.23.2. A solução viabiliza consultar as manutenções por nome de usuário, por número de ordem de serviço, por data de solicitação, por unidade, etc.;
- 5.23.3. A solução viabiliza registrar as solicitações de manutenção corretiva com informações tais como, nome do solicitante, data que o solicitante deseja que seja realizada a manutenção, escolha do padrão de manutenção (Unidade, equipamento/item, local, problema e grupo profissional);
- 5.23.4. A solução viabiliza programar a data de realização da manutenção e visualizar a agenda dos profissionais que poderão realizar a mesma;
- 5.23.5. A solução A solução viabiliza a realização das requisições de itens necessários para manutenção no estoque de forma integrada com o módulo de Requisição de Estoque e Almoarifado;
- 5.23.6. A solução viabiliza fazer uma solicitação para compra de um item que não tem no almoxarifado, sendo que a solicitação está ligada à ordem de serviço que necessitou da compra;

- 5.23.7. A solução viabiliza a realização dos cadastros referentes a um item/equipamento, tais como: grupo de manutenção que atende este item, unidade e local que pertence, número de patrimônio, grupo de manutenção que atende este item, check-list (EPIs, procedimentos, peças, ferramentas, etc.) necessários para manutenção do item/manutenção, cadastro dos problemas que ocorrem e permitir anexar documentos como, por exemplo, manual;
- 5.23.8. A solução viabiliza cadastrar o dicionário de avaliação possibilitando a flexibilidade no checklist para avaliação dos equipamento/itens;
- 5.23.9. A solução viabiliza cadastrar um profissional de acordo com o grupo de atuação (engenharia clínica, elétrica, equipamentos radiologia, etc.) e realizar tabelas de expediente para cada funcionário;
- 5.23.10. A solução viabiliza relacionar fornecedores homologados para cada equipamento, sendo realizada para serviços de manutenção terceirizados;
- 5.23.11. A solução viabiliza o controle do fundo fixo de caixa, através da emissão de vale e permitir também registrar quanto, quando e para quem foi entregue, registrar saídas e entradas e cadastrar notas fiscais;
- 5.23.12. A solução viabiliza a realização de pesquisas das manutenções efetuadas durante determinado período, em que status a manutenção se encontra (solicitada, programada ou concluída) e detalhes da manutenção como grupo, nome solicitante, local, problema etc.;
- 5.23.13. A solução viabiliza a visualização da relação de patrimônios e a periodicidade da realização da manutenção preventiva de cada um, para que se possam programar as manutenções;
- 5.23.14. A solução viabiliza a possibilidade de consultar a relação de equipamentos por diversas formas de filtro (descrição, garantia, fornecedor, marca, número de patrimônio, etc.);
- 5.23.15. A solução viabiliza cadastrar as peças pertencentes ao equipamento, fazer transferências para outras unidades, visualizar informações tais como número da Nota Fiscal, valor, garantia, fornecedor, entre outras informações; e
- 5.23.16. A solução viabiliza a realização de consulta às manutenções preventivas pendentes, em processo de realização ou realizadas de um equipamento em um determinado período. Além da consulta, é possível programar manutenções já existentes.
- 5.24. **PORTARIA**
- 5.24.1. A solução viabiliza fornecer rapidamente informações sobre a localização dos Pacientes internados, sobre os Pacientes que foram atendidos nas unidades ambulatoriais, Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) e de Pronto Socorro;
- 5.24.2. A solução viabiliza fornecer rapidamente informações referentes aos pacientes que foram dispensados nas unidades de atendimento, demonstrando as datas de atendimento e dispensa dos mesmos;
- 5.24.3. A solução viabiliza controlar o processo de visitas aos pacientes internados, emitindo crachás e registrando informações sobre o visitante e indicando horário de entrada e saída do mesmo;
- 5.24.4. A solução controla o número máximo de visitas permitido para cada paciente; e
- 5.24.5. A solução viabiliza emitir listagem dos pacientes internados de cada medico, contendo a localização do paciente no Hospital, visando facilitar o processo de visita médica.
- 5.25. **SAME**
- 5.25.1. A solução viabiliza o registro de entrada dos prontuários físicos no Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) com a localização do mesmo e a emissão da etiqueta de identificação com código de barras;
- 5.25.2. A solução viabiliza o registro da saída dos prontuários físicos no SAME com a emissão do protocolo e o registro do portador e a previsão de retorno;
- 5.25.3. A solução viabiliza controlar os diversos setores de arquivos existentes no hospital, identificando os prontuários existentes em cada arquivo;
- 5.25.4. A solução viabiliza a localização dos prontuários físicos dos pacientes, bem como registrar as movimentações físicas dos mesmos, gerando um efetivo controle sobre os Prontuários ausentes do arquivo médico, possibilitando controlar informações referentes à data de retirada, quem retirou, o motivo, data de retorno, criando um histórico sobre a movimentação de cada Prontuário;
- 5.25.5. A solução viabiliza possuir registro das devoluções de documentos com a emissão do comprovante de entrega;
- 5.25.6. A solução viabiliza possuir tela que informe o histórico de movimentação dos prontuários e informe se o mesmo se encontra arquivado ou se está fora do arquivo;
- 5.25.7. A solução viabiliza possuir relatórios de documentos que estão fora do arquivo médico assim como as pessoas que estão de posse dos mesmos;
- 5.25.8. A solução viabiliza o registro da movimentação interna do prontuário dentro de um mesmo SAME;
- 5.25.9. A solução viabiliza fazer o desmembramento do prontuário em volumes; e
- 5.25.10. A solução viabiliza fazer a unificação de prontuários duplicados.
- 5.26. **HIGIENIZAÇÃO E LIMPEZA**
- 5.26.1. A solução permite gerar automaticamente a solicitação de limpeza a partir de uma alta ou transferência do paciente de um leito para outro;
- 5.26.2. A solução permite registrar se a limpeza foi terminal ou concorrente;
- 5.26.3. A solução viabiliza registrar o cancelamento de uma solicitação de limpeza;
- 5.26.4. A solução viabiliza alterar o status dos leitos automaticamente após o término da limpeza para vago;
- 5.26.5. A solução viabiliza disponibilizar tela de consulta de pacientes internados há mais de 15 dias no mesmo leito;
- 5.26.6. A solução viabiliza disponibilizar tela com a quantidade de limpezas realizadas por turno;
- 5.26.7. A solução viabiliza disponibilizar tela com histórico de limpezas do leito;
- 5.26.8. A solução viabiliza disponibilizar tela com o mapa dos leitos para higienizar, em higienização, em manutenção e rouparia; e
- 5.26.9. A solução viabiliza o controle de estoques dos itens pertinentes a Higienização e Limpeza.
- 5.27. **LAVANDERIA E ROUPARIA**
- 5.27.1. A solução viabiliza a visualização gráfica dos leitos existentes no hospital a o status de ocupação de cada um;
- 5.27.2. A solução viabiliza controlar e visualizar os leitos disponíveis, ocupados, em manutenção, reservados e em higienização e os percentuais dos mesmos em relação aos leitos existentes;
- 5.27.3. A solução viabiliza fazer a configuração das peças e enxovais disponíveis na rouparia com seus respectivos pesos e tamanhos;
- 5.27.4. A solução viabiliza registrar a movimentação de saída de roupas para a lavanderia por setor em quilos e sujidade, seja a saída para lavanderia interna ou externa;
- 5.27.5. A solução viabiliza registrar o retorno das peças que foram enviadas para a lavanderia e dar a entrada na rouparia em quantidade de peças;



- 5.27.6. A solução viabiliza possuir tela que informe a quantidade de quilos de roupas que foram enviados para a lavanderia e a quantidade de quilos que retornaram para a rouparia e informar as divergências;
- 5.27.7. A solução viabiliza registrar as saídas dos enxovais da rouparia ou a saída em peças avulsas para setor;
- 5.27.8. A solução viabiliza possuir tela para registrar as baixas, com as devidas justificativas e autorização do responsável, de peças da rouparia;
- 5.27.9. A solução viabiliza possuir tela para registrar os inventários das peças realizados na rouparia;
- 5.27.10. A solução viabiliza o registro de composição (entrada de peças) na rouparia, seja por compra ou produção;
- 5.27.11. A solução viabiliza emitir relatório de censo ocupacional dos leitos assim como a sua ocupação; e
- 5.27.12. A solução viabiliza o controle de estoques dos itens pertinentes a Lavanderia e Limpeza.
- 5.28. **GESTÃO DE USUÁRIOS**
- 5.28.1. A solução viabiliza possuir cadastro de usuários do sistema;
- 5.28.2. A solução viabiliza possuir cadastro de papéis;
- 5.28.3. A solução viabiliza possuir cadastro de senhas;
- 5.28.4. A solução viabiliza possuir cadastro de usuários por sistema;
- 5.28.5. A solução viabiliza possuir configuração de acesso ao estoque;
- 5.28.6. A solução viabiliza possuir configuração do acesso às unidades de internação;
- 5.28.7. A solução viabiliza configurar o usuário que gerencia as movimentações de pacientes;
- 5.28.8. A solução viabiliza configurar o usuário para acesso ao SAME;
- 5.28.9. A solução viabiliza gerenciar a chave de proteção ao sistema; e
- 5.28.10. A solução viabiliza possuir a possibilidade de validação de acesso através de biometria / certificação digital.
- 5.29. **BUSINESS INTELLIGENCE (BI)**
- 5.30. A solução viabiliza possuir busca de dados no Sistema através de ETL, permitindo fácil integração;
- 5.30.1. A solução viabiliza possuir configuração e controle de períodos, logs e agendamentos das cargas ETL;
- 5.30.2. A solução viabiliza a geração da apresentação gráfica e consolidação de informações gerenciais;
- 5.30.3. A solução viabiliza a facilidade na manipulação e geração de gráficos e planilhas dinâmicas;
- 5.30.4. A solução poderá permitir a criação de portlets, gerando flexibilidade e customização da ferramenta;
- 5.30.5. A solução viabiliza controle de acesso e personalização de apresentações por usuário;
- 5.30.6. A solução viabiliza portabilidade e flexibilidade no acesso às informações, através de ferramentas totalmente web;
- 5.30.7. A solução viabiliza possuir flexibilidade para criação de relatórios sob medida; e
- 5.30.8. A solução viabiliza a inserção de soluções em um painel, no qual todas as informações são concentradas.
- 5.31. **GESTÃO DE INDICADORES (KPI)**
- 5.31.1. A solução viabiliza possuir controle de metas de indicadores chaves;
- 5.31.2. A solução viabiliza concentração das análises de tendência e resultado em ficha de indicador;
- 5.31.3. A solução viabiliza acompanhamento dos indicadores operacionais;
- 5.31.4. A solução viabiliza monitorar tendência por indicador;
- 5.31.5. A solução viabiliza visualizar metas planejadas e realizadas;
- 5.31.6. A solução viabiliza reuniões táticas de acompanhamento;
- 5.31.7. A solução viabiliza visualizar indicador operacional, através de gráficos;
- 5.31.8. A solução viabiliza analisar crítica de indicadores;
- 5.31.9. A solução viabiliza analisar anualmente dos valores e situações dos indicadores;
- 5.31.10. A solução viabiliza analisar comparativo entre indicadores;
- 5.31.11. A solução viabiliza analisar indicadores externos (Benchmarking); e
- 5.31.12. A solução viabiliza importar valores do indicador.
- 5.32. **DIRETORIA CLÍNICA**
- 5.32.1. A solução viabiliza possibilitar a identificação das especialidades médicas existentes no hospital e também a vinculação dos profissionais médicos, com suas respectivas especialidades e equipes médicas;
- 5.32.2. A solução viabiliza o cadastro com endereço completo (rua, bairro, UF, CEP e cidade); telefones para contato (Residencial, consultório, celular, Bip); tipo de relação com o hospital. A solução viabiliza o controle de datas de inclusão, exclusão e alterações nos dados de cada profissional;
- 5.32.3. A solução viabiliza registrar as licenças médicas do profissional e fazendo o bloqueio automático da sua agenda dentro do período registrado;
- 5.32.4. A solução viabiliza registrar as especializações realizadas pelos profissionais; e
- 5.32.5. A solução viabiliza registrar todas as notificações aos profissionais e informar a conduta aplicada.
- 5.33. **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)**
- 5.33.1. A solução viabiliza a abertura de chamados;
- 5.33.2. A solução viabiliza o gerenciamento de chamados;
- 5.33.3. A solução viabiliza retorno aos clientes;
- 5.33.4. A solução viabiliza a solicitação de parecer aos setores; e
- 5.33.5. A solução viabiliza a resposta de solicitação de parecer.
- 5.34. **GESTÃO DE RISCOS**
- 5.34.1. Permitir o monitoramento gráfico de todos os riscos;
- 5.34.2. A solução viabiliza criação de matrizes de risco;
- 5.34.3. Possibilidade de criar inúmeras matrizes de riscos, e associando-as às categorias;

- 5.34.4. Criação de classes de impacto e probabilidade as reais necessidades da instituição;
- 5.34.5. Permitir que sejam criadas práticas de controle e fatores de risco;
- 5.34.6. Monitoramento do risco através de práticas de controle em auditorias
- 5.34.7. Impressão de fichas de auditoria para a checagem das práticas de controle;
- 5.34.8. Atualização dinâmica do posicionamento do risco dentro da matriz;
- 5.34.9. Geração de matriz de GUT dos riscos;
- 5.34.10. Visualização dos riscos em gráfico que pondera probabilidade, impacto e urgência da matriz GUT;
- 5.34.11. Permitir fácil visualização pelo gestor de atividade de pendências (práticas de controle, ações e indicadores);
- 5.34.12. Monitoramento dos riscos baseado em indicadores;
- 5.34.13. Permitir associação de indicadores de riscos; e
- 5.34.14. Vínculo com o MV BSC permitindo visualizar os riscos que impactam na estratégia.
- 5.35. **GESTÃO DE OCORRÊNCIAS**
- 5.35.1. Permitir o monitoramento de não conformidades, eventos adversos e sugestões de melhoria;
- 5.35.2. Permitir fácil classificação dos eventos sendo inseridas pela sua origem;
- 5.35.3. Encaminhamento de cada evento para o responsável realizar a classificação e tratamento;
- 5.35.4. Sistema de alertas para os devidos responsáveis;
- 5.35.5. Gráficos diversos que permitam a visualização dos eventos por origem, tratamento, responsável e status;
- 5.35.6. Permitir a criação dinâmica do diagrama de PARETTO;
- 5.35.7. Permitir a possibilidade de criação de eventos de forma anônima;
- 5.35.8. Permitir fácil criação de ações corretivas;
- 5.35.9. Visualização de pendências (classificação e ações) de cada responsável;
- 5.35.10. Formalização do uso de análise e soluções dos eventos; e
- 5.35.11. Adequação do uso do modelo ao utilizado pela instituição.
- 5.36. **GESTÃO DE PROJETOS**
- 5.36.1. Controlar projetos, ações e atividades de forma segura;
- 5.36.2. Permitir atribuição de responsáveis a gestão de projetos;
- 5.36.3. Monitoramento gráfico do desempenho de atividades;
- 5.36.4. Permitir gráficos de GANTT dinâmicos;
- 5.36.5. Permitir visualizações montadas pelo próprio usuário;
- 5.36.6. Atualização automática dos custos do projeto;
- 5.36.7. Vínculo dos projetos aos objetivos estratégicos;
- 5.36.8. Vínculo de ações aos indicadores de riscos e de ocorrências;
- 5.36.9. Envio de alertas para os responsáveis;
- 5.36.10. Visualização dos projetos em grupos/portfólios;
- 5.36.11. Análise dos projetos com principais ferramentas da qualidade (Ishikawa, PDCA e 5W2H);
- 5.36.12. Permitir que os documentos externos sejam anexados às atividades;
- 5.36.13. Permitir fácil inclusão de notas pelos gestores nas atividades;
- 5.36.14. Permitir filtros diversos para visualização dos projetos; e
- 5.36.15. Permitir ao usuário criar seus próprios filtros.
- 5.37. **GESTÃO DE DOCUMENTOS**
- 5.37.1. Permitir criar uma formalização de manipulação dos documentos;
- 5.37.2. Possibilitar ao gestor criar a estrutura de armazenamento dos documentos (repositórios e pastas);
- 5.37.3. Disponibilizar todo o controle de segurança de acesso aos repositórios e pastas;
- 5.37.4. Criação de ciclo de vida do documento (verificação, aprovação e publicidade) com pessoas responsáveis para cada fase;
- 5.37.5. Visualização gráfica do atual status do ciclo de cada documento;
- 5.37.6. Permitir visualizar de forma fácil o histórico de toda vida do documento;
- 5.37.7. Permitir fácil bloqueio de impressão e download de documentos;
- 5.37.8. Central de segurança que concentra num único local todas as funcionalidades;
- 5.37.9. Integração com a norma ISO 9000 criando categoria que permita a numeração automática dos documentos;
- 5.37.10. Permitir associar palavras chaves ao documento criando um sistema dinâmico de buscas;
- 5.37.11. Possibilitar anexar vídeos, planilhas, documentos pdf ao ciclo de vida do documento;
- 5.37.12. Permitir a criação de documentos internos com editor próprio;
- 5.37.13. Possibilitar criar um sistema de alertas;
- 5.37.14. Visualização fácil das pendências (verificação, aprovação e publicação) de cada gestor; e
- 5.37.15. Dashboard que apresenta uma visão macro para cada gestor.
- 5.38. **RIS**
- 5.38.1. Permitir a gestão de laudos;
- 5.38.2. Permitir o rastreamento de laudos;
- 5.38.3. Permitir o reconhecimento de voz;
- 5.38.4. Permitir cálculos automatizados;

- 5.38.5. Permitir assinatura eletrônica digital;
- 5.38.6. Permitir entrega de resultados;
- 5.38.7. Permitir anamnese do paciente para exames;
- 5.38.8. Permitir o fluxo do paciente; e
- 5.38.9. Permitir a gestão administrativa do setor radiológico.
- 5.39. **PACS**
- 5.39.1. Permitir conectividade com equipamentos biomédicos;
- 5.39.2. Permitir protocolo DICOM;
- 5.39.3. Permitir worklist;
- 5.39.4. Permitir roteador de imagens;
- 5.39.5. Permitir gerenciamento de impressão;
- 5.39.6. Permitir armazenamento e distribuição de imagens;
- 5.39.7. Permitir gestão de imagens offline;
- 5.39.8. Permitir aquisição e digitalização de imagens; e
- 5.39.9. Permitir auditoria de movimentações.
- 5.40. **VISUALIZADORES**
- 5.40.1. Permitir postal de exames;
- 5.40.2. Permitir reconstrução de imagens e pós processamento;
- 5.40.3. Permitir visualizador clínico;
- 5.40.4. Permitir visualizador de diagnóstico;
- 5.40.5. Permitir visualizador especialista de mamografia; e
- 5.40.6. Permitir visualizador de ambiente cirúrgico.
- 5.41. **TELEMEDICINA**
- 5.41.1. Permitir teleconferência (áudio e vídeo);
- 5.41.2. Permitir gestão e auditoria de procedimentos;
- 5.41.3. Permitir telessaúde; e
- 5.41.4. Permitir telediagnóstico.
- 5.42. **TELERADIOLOGIA**
- 5.42.1. Permitir gestão de laudos à distância;
- 5.42.2. Permitir envios automatizados; e
- 5.42.3. Permitir central de laudos.
- 5.43. **TI**
- 5.43.1. Permitir auditoria de transações;
- 5.43.2. Permitir documentos eletrônicos;
- 5.43.3. Disponibilizar gerador de relatórios;
- 5.43.4. Disponibilizar conectividade e integrações; e
- 5.43.5. Disponibilizar multiunidades.
- 5.44. **EMISSÃO DE GUIAS**
- 5.44.1. Permitir emissão conforme diretrizes estabelecidas no padrão TISS;
- 5.44.2. Permitir a parametrização de até 6 (seis) níveis diferentes de alçada;
- 5.44.3. Permitir "Mesa de Trabalho" para transferência de guias entre as áreas da instituição;
- 5.44.4. Permitir a integração com autorizador WEB em tempo real; e
- 5.44.5. Permitir envio de guias por e-mail para prestador ou pacientes.
- 5.45. **CALL CENTER**
- 5.45.1. Permitir atendimento à legislação vigente com fornecimento de protocolo no início do contato;
- 5.45.2. Permitir controle a atendimentos específicos pela auditoria; e
- 5.45.3. Permitir a transferência de ocorrências entre departamentos.
- 5.46. **CRENCIAMENTO**
- 5.46.1. Permitir o cadastro de prestadores contemplando multiplicidade de endereços;
- 5.46.2. Permitir a configuração de especialidades e contatos por endereço;
- 5.46.3. Permitir a parametrização de eventos contratados, evitando-se autorizações indevidas; e
- 5.46.4. Permitir a precificação dos atendimentos em AMB, CBHPM, Brasíndice, SIMPRO ou tabela própria, com variação por:
  - 5.46.5. Local de atendimento;
  - 5.46.6. Especialidade médica;
  - 5.46.7. Caráter de atendimento;
  - 5.46.8. Procedimento ou grupo de procedimento; e
  - 5.46.9. Prestador ou grupo de prestadores.
- 5.47. **CONTAS MÉDICAS**
- 5.47.1. Permitir recebimentos de contas via XML/WEBSERVICE ou portal interno de autorizações;
- 5.47.2. Permitir tratativa de contas ambulatoriais e hospitalares baseadas na TISS 3.1;

- 5.47.3. Permitir a possibilidade de observações de glosas, complementando as informações a serem disponibilizadas ao prestador;
- 5.47.4. Permitir o controle de procedimentos autogerados;
- 5.47.5. Permitir a configuração de vias de acessos nos procedimentos;
- 5.47.6. Permitir o lançamento de acréscimos e descontos no repasse dos prestadores;
- 5.47.7. Permitir a integração como contas a pagar;
- 5.47.8. Permitir tratativas de reembolso dos pacientes; e
- 5.47.9. Permitir demonstrativos de pagamento e glosa na web.



MINISTÉRIO DA DEFESA  
SECRETARIA-GERAL  
SECRETARIA DE PESSOAL, ENSINO, SAÚDE E DESPORTO  
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS  
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

APÊNDICE II

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

6. **DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 6.1. Fica estabelecido entre as partes Acordo de INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.
- 6.2. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado.
- 6.3. As situações abrangidas pelo Acordo de INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO IMR se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.
- 6.4. A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.
- 6.5. Considera-se o prazo para atendimento o período compreendido entre o recebimento da notificação e o correto e adequado diagnóstico do problema.
- 6.6. Considera-se o recebimento da notificação o horário do envio do e-mail, ou o horário de registro do chamado em sistema web ou o horário da ligação.
- 6.7. Considera-se o prazo para solução o período compreendido entre o correto e adequado diagnóstico do problema e o término do atendimento, com a reoperacionalização completa.

7. **DOS PROCEDIMENTOS**

- 7.1. O Fiscal do Contrato ou substituto designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto a preposto indicado pela CONTRATADA.
- 7.2. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato ou Gestor notificará o preposto da CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.
- 7.3. A notificação quanto a existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.
- 7.4. Constatando irregularidade passível de notificação por escrito, o Gestor ou Fiscal do Contrato ou substituto preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido.
- 7.5. Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, viabiliza o preposto da CONTRATADA registrar suas razões, defesas em até 5 dias corridos a contar do envio da notificação.
- 7.6. Em até cinco dias úteis anteriores à apresentação da fatura mensal para ateste e pagamento, o Fiscal do Contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação mensal do serviço.
- 7.7. A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Acordo de INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR e outros eventuais descontos.
- 7.8. O Fiscal do Contato, ao receber da CONTRATADA as faturas mensais para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.
- 7.9. Verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a estas os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.

8. **DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO**

- 8.1. O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência.
- 8.2. As ocorrências são dispostas em três níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação determinada, conforme tabela abaixo.

| TIPO DE OCORRÊNCIA | DESCRIÇÃO DAS OCORRÊNCIAS  | VALOR DA INFRAÇÃO |
|--------------------|--|-------------------|
| Baixa              | <ul style="list-style-type: none"> <li>O serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de</li> </ul> | 01 ponto          |

|         |  |           |
|---------|--|-----------|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>paralisação.</li> <li>A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.</li> <li>A solicitação é uma requisição de mudança programada.</li> <li>O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.</li> </ul>   |           |
| Média   | <ul style="list-style-type: none"> <li>A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.</li> <li>O serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.</li> <li>Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.</li> <li>O serviço deve ser restabelecido assim que possível.</li> </ul>  | 02 pontos |
| Alta    | <ul style="list-style-type: none"> <li>A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em uma funcionalidade específica, falha no funcionamento do acesso a uma tela, indisponibilidade de funções, problema em serviço essencial para o usuário).</li> <li>O serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal, afetando vários usuários.</li> <li>O serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.</li> <li>O sistema ou recurso é essencial.</li> </ul>  | 03 pontos |
| Urgente | <ul style="list-style-type: none"> <li>Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Ex.: UTI, Internação, Centro Cirúrgico, Faturamento e outros).</li> <li>Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.</li> <li>Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE.</li> <li>Qualquer incidente relavo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis.</li> <li>O serviço precisa ser restabelecido imediatamente.</li> <li>O sistema ou recurso é crítico ou sensível.</li> </ul> | 05 pontos |

#### 9. DA FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO

9.1. Poderá ser aplicada advertência, na primeira ocorrência.

9.2. A mensuração do valor de pagamento, conforme as faixas de ajuste de pagamento presentes neste IMR, não constitui aplicação de sanção, não prejudicando a aplicação das penalidades administrativas previstas na legislação vigente.

9.3. A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no período de avaliação, conforme tabela abaixo:

| PONTUAÇÃO         | AJUSTE NO PAGAMENTO                                   |
|-------------------|---|
| 02 pontos         | Desconto de 2% sobre o valor total da fatura mensal   |
| 03 pontos         | Desconto de 5% sobre o valor total da fatura mensal   |
| 04 pontos         | Desconto de 8% sobre o valor total da fatura mensal   |
| 05 pontos         | Desconto de 10% sobre o valor total da fatura mensal  |
| 06 pontos         | Desconto de 12% sobre o valor total da fatura mensal  |
| 07 pontos         | Desconto de 15% sobre o valor total da fatura mensal  |
| 08 pontos         | Desconto de 18 % sobre o valor total da fatura mensal |
| 09 pontos         | Desconto de 20 % sobre o valor total da fatura mensal |
| 10 pontos ou mais | Desconto de 25% sobre o valor total da fatura mensal  |

9.4. Além da aplicação da sanção de multa o Gestor avaliará o caso concreto e o(s) impacto(s) da ocorrência para decidir qual penalidade, dentre as previstas na legislação vigente, será aplicada cumulativamente à multa e sobre a conveniência de rescisão unilateral do Contrato, conforme previsto no item 7.4 do PB.

9.5. Descontos pela Reincidência de Glosas aplicadas serão calculados de acordo com a tabela abaixo:

| NÚMERO DE REINCIDÊNCIAS | PONTOS |
|-------------------------|--------|
| Até 2                   | 0      |
| De 3 a 4                | 2      |
| De 4 a 5                | 4      |
| De 5 a 9                | 6      |
| De 10 ou mais           | 8      |

9.6. Se em um determinado mês ocorrer a possibilidade de aplicação de desconto pela reincidência de glosa em duas tarefas, será aplicado o critério de maior percentual.

9.7. Destaca-se que a glosa não possui natureza sancionatória, tratando-se de medida que visa o ressarcimento de determinada monta. Caso a Administração busque punir o administrado, deve-se valer dos instrumentos competentes, tais como as sanções administrativas de advertência, multa, suspensão do direito de licitar, dentre outras taxativamente arroladas em legislação competente.

9.8. Com efeito, a figura da glosa poderá coexistir com as sanções administrativas, que por sua vez buscam preservar o interesse público quando este é abalado por atos ilícitos (ou, no mínimo, irregulares) cometidos por particulares que frustrem os objetivos da licitação ou da contratação.

9.9. A glosa de faturas emitidas com incorreção não gerará qualquer encargo financeiro ao Contratante, mas a glosa indevida possibilitará à Contratada o direito à cobrança de encargos financeiros, desde que comprovado o prejuízo.

#### 10. RESUMO DOS EVENTOS QUE PODEM ENSEJAR GLOSAS E MULTAS

10.1. A tabela a seguir tem por objetivo facilitar à gestão contratual, com exemplos de eventos que podem ensejar glosas e multas.

| TIPO OCORRÊNCIA | DESCRIÇÃO DO EVENTO / TAREFAS |
|-----------------|-------------------------------|
|-----------------|-------------------------------|

|       |  |
|-------|--|
| Baixa | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aparecimento de alertas indevidamente que não trazem impacto à operacionalidade da ferramenta;</li> <li>- Disponibilizar bases de conhecimento, incluindo disponibilização de manuais;</li> <li>- Dúvidas e pedidos de esclarecimentos diversos;</li> <li>- Erros básicos que não impedem o correto funcionamento do sistema e não impactam negativamente na atividade diária dos usuários;</li> <li>- Erros em totens, envolvendo touchscreen, LAS e Java, que não provoquem sua indisponibilidade;</li> <li>- Erros relacionados à permissão de acesso aos usuários; e</li> <li>- Problemas com licença, incluindo ameaças de bloqueio do sistema por falta de chave de acesso, sendo o sistema perpétuo e não será aceito qualquer tipo de bloqueio.</li> </ul>  |
| Média | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompanhar atualização de versionamento do sistema,</li> <li>- Acompanhar o usuário após capacitação na usabilidade do sistema,</li> <li>- Ao realizar alguma ação, a tela trava, permanecendo o erro mesmo após o reinício da máquina;</li> <li>- Aparecimento de alertas indevidamente que trazem impacto à operacionalidade da ferramenta;</li> <li>- Aparecimento erros na tela que inviabilizam a navegação do usuário;</li> <li>- Atualização de sistema em ambiente de treinamento, homologação ou simulação;</li> <li>- Bloqueio de funções;</li> <li>- Configuração de e-mail;</li> <li>- Configuração de impressoras e servidor impressão;</li> <li>- Configuração de scanners;</li> <li>- Correção ou atualização de módulos já instalados no ambiente de treinamento, homologação ou simulação;</li> <li>- Configuração simples de sistemas (importação de XML, salvamento não persiste, adequação de convenções já parametrizadas, desabilitação de opções);</li> <li>- Desconfiguração de layout em aplicações;</li> <li>- Disponibilização de versões atualizadas do sistema no portal, sendo instalado por funcionário do HFA;</li> <li>- Erros de e na configuração de totens;</li> <li>- Erros de assinaturas digital em ambientes de treinamento, homologação ou simulação;</li> <li>- Erros de cadastro de procedimentos</li> <li>- Erros de integração entre módulos do MV;</li> <li>- Erros de vinculação de entidades e/ou procedimentos;</li> <li>- Indisponibilidade de pastas ou arquivos que armazenem dados;</li> <li>- Instalação e reinstalação de aplicativos em máquinas;</li> <li>- Reparação de configuração de impressoras gravadoras de CD/DVD;</li> <li>- Reparações simples em relatórios ou laudos (ausência de informações);</li> <li>- Serviços que envolvam manutenção de banco de dados: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutenção dos arquivos de parâmetros, arquivos de senha, wallets, etc.</li> <li>• Planejamento e execução do backup, avaliando seu impacto;</li> <li>• Planejamento e execução da restauração do banco de dados em caso de falhas;</li> <li>• Download e instalação de patches de correção do produto.</li> </ul> </li> <li>- Serviços que envolvam criação, alteração ou importação de Banco de Dados;</li> <li>- Apontamento de serviços para ambientes específicos;</li> <li>- Configurações de equipamentos médicos ao SGH;</li> <li>- Configurações complexas do sistema (envolvendo XML, alteração de convênios, inserção de campos, glosa automática, personalização dentro do contrato, diretivas de segurança, estorno, acessos externos);</li> <li>- Efetuar levantamento de processos;</li> <li>- Erros de acesso aos prontuários;</li> <li>- Erros de assinaturas digital em ambiente de produção, tendo a premissa de realizar testes em homologação;</li> <li>- Erros em emissões de guias;</li> <li>- Execução de procedimentos com muito atraso;</li> <li>- Instalação e reinstalação de módulos em ambientes,</li> <li>- Realizar testes de funcionalidades;</li> <li>- Realizar testes sobre intervenção técnica da solicitação de customização conforme cronograma de atividades da fábrica de software; e</li> <li>- Reparações complexas em relatórios ou laudos (informações erradas, divergências de resultados, personalização dentro do contrato, exclusões não executadas, gerações errôneas, pagamentos).</li> </ul> |
| Alta  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicação de camada de segurança (como HTTPS);</li> <li>- Atualização de módulos em ambiente de produção, tendo a premissa de realizar testes em homologação;</li> <li>- Atualização do MV Soul em ambiente de produção, tendo a premissa de realizar testes em homologação;</li> <li>- Automação de serviços;</li> <li>- Atualização de sistemas operacionais hospedeiros do sistema MV;</li> <li>- Correção de módulos já instalados no ambiente de produção, tendo a premissa de realizar testes em homologação;</li> </ul>  |

|         |   |
|---------|---|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Efetuar adequação de novos processos;</li> <li>- Erros de integração entre módulos externos ao MV;</li> <li>- Intervenção técnica para definição de viabilidade de implementação,</li> <li>- Realizar a instalação ou recriação do ambiente;</li> <li>- Serviços que envolvam o <i>troubleshooting</i> de crescimento de banco de dados fora da normalidade;</li> <li>- Serviços que envolvam recuperação de backups e snapshots;</li> <li>- Serviços que envolvam recuperação de banco de dados;</li> </ul> |
| Urgente | - Parada ou indisponibilidade total do sistema, parte dele ou módulo ou banco de dados.   |



MINISTÉRIO DA DEFESA  
 SECRETARIA-GERAL  
 SECRETARIA DE PESSOAL, ENSINO, SAÚDE E DESPORTO  
 HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS  
 DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**APÊNDICE III**

**TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**

O **HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS**, sediado na Estrada Parque Contorno do Bosque s/nº, Cruzeiro Novo, Brasília/DF, CNPJ n.º 03.568.867/0001-36, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/2020 doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**Cláusula Primeira – DO OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

**Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

**CONTRATO PRINCIPAL:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

**Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA**

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de idéias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes;

**Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO**

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

**Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível

hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Primeiro** – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

**Parágrafo Segundo** – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA viabiliza firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

**Parágrafo Terceiro** – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

**Parágrafo Quarto** – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

**Parágrafo Quinto** – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Sexto** - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

#### **Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

#### **Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

#### **Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Primeiro** – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

**Parágrafo Segundo** – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

**Parágrafo Terceiro** – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA viabiliza disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

#### **Cláusula Nona – DO FORO**

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_

**De Acordo**

| CONTRATANTE | CONTRATADA |
|-------------|------------|
|             |            |



|   |   |
|---|---|
| <Nome><br><b>Matrícula:</b> <Matrícula> | <Nome><br><b>Matrícula:</b> <Matrícula> |
| <b>Testemunhas</b>                      |   |
| <b>Testemunha 1</b>                     | <b>Testemunha 2</b>                     |
| <Nome><br><Qualificação>                | <Nome><br><Qualificação>                |



MINISTÉRIO DA DEFESA  
SECRETARIA-GERAL  
SECRETARIA DE PESSOAL, ENSINO, SAÚDE E DESPORTO  
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS  
**DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**APÊNDICE IV**

**TERMO DE CIÊNCIA DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**

Pelo presente instrumento, eu \_\_\_\_\_, CPF n.º \_\_\_\_\_, identidade n.º \_\_\_\_\_, expedida pela \_\_\_\_\_, residente no endereço \_\_\_\_\_, DECLARO, para fins de cumprimento do que assumo a responsabilidade por:

- I) tratar os ativos de informação como patrimônio do Hospital das Forças Armadas;
- II) utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço do Hospital das Forças Armadas;
- III) contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações, conforme descrito na Instrução Normativa nº 01, do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, de 13 de junho de 2008, que Disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta;
- IV) utilizar caso necessário, as credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas do Hospital das Forças Armadas;
- V) responder, perante o Hospital das Forças Armadas, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.
- VII) não revelar ou divulgar as informações identificadas como confidenciais ou de caráter não público recebidas durante toda a execução do contrato, mantendo em sigilo informações tais como: informações técnicas, operacionais, administrativas, econômicas financeiras, e quaisquer outras informações, escritas ou verbais, fornecidas ou que venham a ser do meu conhecimento, sobre os serviços contratados, ou que a ele se referenciam.

A violação dos termos deste instrumento resultará na aplicação das penalidades cabíveis ao infrator, cíveis e criminais, nos termos da lei, obrigando-se, ainda, a isentar e/ou indenizar o Hospital das Forças Armadas de todo e qualquer dano, perda, prejuízo ou responsabilidade, em virtude de demandas, ações, danos, perdas, custas e despesas que por ventura venha sofrer como resultado da violação do disposto neste instrumento.

Brasília, XX de xxxxx de AAAA

\_\_\_\_\_  
Assinatura Nome do usuário e seu setor organizacional

\_\_\_\_\_  
Assinatura Nome da autoridade responsável pela autorização do acesso



Documento assinado eletronicamente por **Valdir Leocadio Menezes de Oliveira, Chefe Substituto**, em 30/06/2020, às 13:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 1º, art. 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República.



Documento assinado eletronicamente por **Alessandro de Sá Barbosa, Chefe**, em 30/06/2020, às 13:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 1º, art. 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República.



Documento assinado eletronicamente por **Otavio Luis Ramos Monteiro, Assessor(a)**, em 30/06/2020, às 14:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 1º, art. 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República.



Documento assinado eletronicamente por **Adriano Camargo Testoni, Chefe, substituto(a)**, em 30/06/2020, às 15:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 1º, art. 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.defesa.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.defesa.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), o código verificador **2434066** e o código CRC **4DCBDA5C**.