
RESPOSTA AO ESCLARECIMENTO SEI - SAP.GAB/SAP.DCO/SAP.LCT

PREGÃO ELETRÔNICO nº 101/2026

Objeto: Contratação de Serviço de teleatendimento em saúde para usuários do SU.

Considerando o pedido de esclarecimento abaixo, informo que foi solicitado análise técnica do pedido por intermédio do Memorando SEI Nº 28797651/2026 - SAP.LCT. Assim, em resposta ao mesmo, recebemos o Memorando SEI nº 28804324/2026 - SES.UAD.ACP.

ESCLARECIMENTOS:

Recebidos em 17 de março de 2026 às 11h57min (documento SEI nº 28797642).

1º Questionamento:

"1. SOBRE O VOLUME REAL DE DEMANDA

1.1. O edital apresenta quantitativo estimado global de atendimentos. Solicita-se esclarecer:

1. a) Qual foi o volume mensal efetivamente executado nos últimos 12 meses para serviços equivalentes?

b) Existe histórico de utilização por tipo de atendimento (teleconsulta, triagem, automatizado)?

c) Há previsão de volume mínimo garantido contratualmente?"

Respostas: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28804324/2026 - SES.UAD.ACP:

a) "Trata-se de implantação de serviço inédito no Município, não havendo histórico de execução anterior. "

b) "Conforme exposto na resposta da alínea a, não há serviço equivalente no município; as estimativas foram projetadas no Estudo Técnico Preliminar (ETP) conforme podem ser verificadas no item 4 do anexo V do edital."

c) "A Administração esclarece que a garantia de contratação e a preservação do equilíbrio econômico-financeiro estão asseguradas pela Metodologia de Pagamento Per Capita Escalonada (Item 4.1.1 do ETP). Diferente de um modelo de 'pagamento por procedimento puro', onde a Contratada assumiria o risco total da ociosidade, o modelo adotado garante o pagamento de faixas de disponibilidade. Assim, a 'garantia' reside na remuneração da estrutura colocada à disposição do Município, escalonada conforme a efetiva utilização, cumprindo o dever de mitigar riscos contratuais e assegurar a exequibilidade da proposta."

2º Questionamento:

"2. SOBRE A COMPOSIÇÃO DOS ATENDIMENTOS

2.1. Solicita-se esclarecer a proporção estimada entre:

1. a) *Atendimentos automatizados*
- b) *Atendimentos humanos (triagem)*
- c) *Teleconsultas médicas*
- d) *Teleatendimento psicológico* Informar, se possível, percentuais ou distribuição

histórica."

Respostas: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28804324/2026 - SES.UAD.ACP:

a) *"A Administração não estabelece uma proporção mínima ou máxima de atendimentos estritamente automatizados (via chatbot ou IA). Esclarece-se que a automação é ferramenta de apoio à triagem e classificação de risco, conforme os requisitos de algoritmos previstos no item 8.3.2.5 do Termo de Referência. Para fins de remuneração e medição, o que se contabiliza é o atendimento efetivo com desfecho assistencial, independentemente das etapas automatizadas que o antecederam. Assim, a definição da proporção de automação integra a estratégia operacional e a capacidade tecnológica da licitante, desde que assegurada a fluidez da jornada do paciente e o cumprimento dos SLAs de tempo de espera para o contato humano (enfermeiro/médico), quando este for o desfecho indicado pelo protocolo clínico."*

b) *"A proporção de atendimentos humanos (triagens) deve pautar-se pelos limites máximos mensais estipulados para o Item 01, conforme o item 4.3 do ETP (Quadro de estimativas das quantidades). Ressalta-se a nota adicional do referido item: 'Para fins de dimensionamento da capacidade e remuneração efetiva, a contratação está limitada ao volume máximo de 30.000 (trinta mil) procedimentos/atendimentos mensais'. Dessa forma, a definição do quantitativo de profissionais (enfermeiros e médicos) necessários para suportar essa volumetria, respeitando os protocolos clínicos e os SLAs de tempo de espera, compete exclusivamente à estratégia operacional da licitante."*

c) *"Conforme o Anexo VI - Relatórios, Metas e Indicadores, no Quadro de análise de metas quantitativas e qualitativas - Item 1, a meta estabelecida para 'Teleconsultas médicas realizadas' é de, no mínimo, 30% (trinta por cento) em relação ao total de atendimentos com desfecho do Item 01. Ressalta-se que este percentual define a capacidade mínima operacional que a Contratada deve disponibilizar para converter a triagem em consulta médica, não se confundindo com um limite máximo. A proporção efetiva de teleconsultas médicas será determinada pela necessidade clínica do usuário e pela resolubilidade dos algoritmos aplicados, respeitando-se sempre o teto global de 30.000 procedimentos mensais do Item 01."*

d) *"Para o Item 02 (Teleatendimento em Psicologia), o serviço consiste em teleconsultas eletivas programadas e reguladas pela Secretaria de Saúde. A estimativa é de 400 procedimentos mensais, conforme o item 4.3 do ETP, sendo a totalidade dos atendimentos realizada por profissionais humanos (psicólogos), sem previsão de etapas de triagem automatizada integradas a esta volumetria."*

3º Questionamento:

"3. SOBRE TEMPOS DE ATENDIMENTO (TMA / SLA)

3.1. Quais são os tempos médios esperados para:

1. a) *Triagem inicial*
- b) *Teleconsulta médica*
- c) *Atendimento psicológico*

Respostas: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28804324/2026 - SES.UAD.ACP:

a) *"A Administração esclarece que o Edital não define um tempo médio de duração para os atendimentos (TMA), de modo a preservar a autonomia técnica dos profissionais e a qualidade da assistência prestada ao usuário. Todavia, o instrumento convocatório estabelece tempos de resposta obrigatórios (SLA de acesso), que devem ser rigorosamente observados pela Contratada para garantir a eficiência do serviço. Destaca-se, como exemplo, o subitem 4.7.4.1 do Termo de Referência, que exige contingente de enfermeiros "em número suficiente para atendimento em até 30 (trinta) segundos a partir do encaminhamento para teleconsulta". Dessa forma, cabe à licitante dimensionar sua equipe para que, independentemente da duração individual de cada consulta, a estrutura de prontidão assegure o cumprimento dos prazos de resposta fixados para cada etapa da jornada do paciente."*

b) *"A Administração esclarece que não há a fixação de um Tempo Médio de Atendimento (TMA) para a duração da consulta, em respeito à autonomia técnica do profissional e à complexidade de cada caso. Todavia, os **tempos de resposta** são obrigatórios e variam conforme a origem da chamada, conforme o subitem 4.7.4.2 do Termo de Referência: - Atendimento Geral: Em até 30 (trinta) minutos a partir da solicitação/encaminhamento. - Atendimento via Unidades de Saúde da Contratante: Em até 5 (cinco) minutos, visando a agilidade necessária ao suporte das unidades físicas. Cabe à licitante o dimensionamento do corpo clínico em número suficiente para absorver a demanda espontânea e cumprir estes indicadores de prontidão, independentemente da duração individual de cada atendimento."*

c) *"Para este item, a Administração estabelece um tempo de duração por procedimento, visando a padronização do cuidado e a qualidade da assistência. Conforme o subitem 6.12.6.5 do Termo de Referência: "Cada sessão de psicoterapia deverá ter a duração de 50 (cinquenta) minutos." Cabe à licitante o dimensionamento da agenda de seus profissionais psicólogos para que o início das sessões respeite rigorosamente o horário agendado pelo usuário/regulador, garantindo a integralidade do tempo de atendimento fixado."*

3.2. Os prazos de SLA (30 segundos, 5 minutos, 30 minutos) referem-se a:

1. a) *Tempo máximo absoluto ou meta de desempenho?*

b) *Qual percentual de atendimento deve cumprir tais prazos?"*

Respostas: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28804324/2026 - SES.UAD.ACP:

a) *"Esclarecemos que os prazos estabelecidos (30 segundos para enfermagem, 5 ou 30 minutos para médicos) configuram-se como metas de desempenho (SLA) essenciais para a aferição da qualidade e eficiência operacional da contratada. Tais indicadores estão fundamentados no Anexo VI - Relatórios, Metas e Indicadores e nos subitens 4.7.4.1 e 4.7.4.2 do Termo de Referência. O cumprimento dessas metas incide diretamente sobre o cálculo da Parcela Variável (30%) da remuneração mensal, conforme a régua de pontuação de desempenho."*

b) *"O percentual de conformidade esperado para o cumprimento dos prazos de resposta segue a graduação de desempenho detalhada no Anexo VI - Relatórios, Metas e Indicadores, no "Quadro de análise de metas quantitativas e qualitativas". A contratada deverá buscar a excelência no atendimento para atingir a pontuação máxima da parcela variável. "*

4º Questionamento:

"4. SOBRE DIMENSIONAMENTO DE EQUIPE

4.1. Considerando que o edital exige “quantidade suficiente” de profissionais, solicita-se:

1. a) Existe dimensionamento mínimo esperado pela Administração?
- b) Há parâmetros oficiais de produtividade considerados no estudo técnico preliminar?
- c) O não atendimento de SLA em picos sazonais será penalizado?"

Respostas: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28804324/2026 - SES.UAD.ACP:

a) *"A Administração não estabelece um número fixo (quantitativo nominal) de profissionais, mas sim um dimensionamento funcional e de prontidão, atrelado ao cumprimento dos tempos de resposta e prazos de agendamento. Conforme o Termo de Referência, a equipe mínima da Contratada deve ser dimensionada para garantir: - Pronto Atendimento Virtual: Enfermeiros para atendimento em até 30 segundos e Médicos em até 30 minutos (ou 5 minutos para chamadas originadas de Unidades de Saúde), conforme itens 3.7.4.1 e 3.7.4.2 do Termo de Referência. - Busca Ativa (Apoio à APS): Enfermeiros e Médicos suficientes para realizar o atendimento agendado em até 14 dias corridos, conforme itens 3.7.5.1 e 3.7.5.2 do Termo de Referência. - Psicoterapia (Saúde Mental): Psicólogos suficientes para garantir o atendimento agendado em até 7 dias úteis, tanto para a primeira sessão quanto para as subsequentes, conforme item 3.7.6.1 do Termo de Referência. Dessa forma, a responsabilidade pelo dimensionamento quantitativo de profissionais (escala e reserva técnica) para suportar a volumetria estimada e os níveis de serviço exigidos é integralmente da Contratada, devendo esta considerar as flutuações de demanda para manter os tempos de resposta dentro dos limites estabelecidos."*

b) *"A Administração esclarece que os parâmetros utilizados no Estudo Técnico Preliminar (ETP) serviram para fins de estimativa de demanda e balizamento da viabilidade econômica da contratação, não constituindo "normas de produtividade" impostas à Contratada. Para o Pronto Atendimento Virtual, os parâmetros fundamentaram-se na série histórica de atendimentos de baixa complexidade das Unidades de Pronto Atendimento (UPA) locais, ponderados por experiências de outros municípios em telemedicina (taxas de conversão). No tocante à Busca Ativa e à Psicoterapia, o dimensionamento considerou o passivo de demanda reprimida e os índices de absenteísmo identificados na Atenção Primária à Saúde (APS). Ressalta-se que a produtividade efetiva de cada profissional (ex: número de consultas por hora) e a eficiência dos protocolos de triagem são de responsabilidade da licitante, que deve considerar sua expertise tecnológica para assegurar o cumprimento dos SLAs fixados no Edital."*

c) *"A Administração esclarece que o descumprimento dos SLAs de tempo de resposta sujeita a Contratada às gradações de pontuação na Parcela Variável e, em casos críticos, às sanções administrativas. Ressalta-se que picos sazonais de demanda (ex: surtos epidemiológicos previsíveis ou sazonalidade climática) devem ser absorvidos pelo plano de contingência e dimensionamento de reserva técnica da Contratada, não sendo considerados, por si só, como justificativa para o rebaixamento dos níveis de serviço. Todavia, o Edital prevê a exclusão de responsabilidade em situações extraordinárias, conforme o item 7.17.2 do Termo de Referência, onde a apuração dos níveis de serviço não considerará indisponibilidades decorrentes de: - Períodos de interrupção previamente acordados; - Interrupção de serviços públicos essenciais (ex: energia elétrica); - Motivos de força maior ou caso fortuito (ex: enchentes, terremotos, calamidade pública ou indisponibilidades comprovadamente alheias ao controle da Contratada)."*

5º Questionamento:

"5. SOBRE PROVA DE CONCEITO (PoC)

5.1. Solicita-se esclarecer:

1. a) Quais funcionalidades serão obrigatórias para aprovação?
- b) Existe checklist ou roteiro detalhado da avaliação?

- c) *Será exigida integração com sistemas reais da Prefeitura ou ambiente simulado?*
d) *Qual o critério objetivo de reprovação?"*

Respostas: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28804324/2026 - SES.UAD.ACP:

a) *"Conforme estabelecem os itens 10.2 do Edital e 8.1.2 do Termo de Referência, para ser considerada tecnicamente apta, a licitante deverá atender integralmente a todas as funcionalidades e requisitos técnicos descritos nos quadros de avaliação da Prova de Conceito (PoC) constantes no Anexo IV. A Administração esclarece que não há distinção de grau de importância entre os requisitos listados; portanto, o não atendimento de qualquer um dos itens aferidos pela Comissão de Avaliação resultará na reprovação da empresa e na convocação da próxima classificada, nos termos do item 10.6 do Edital. A PoC visa certificar a conformidade total da solução ofertada com o objeto licitado."*

b) *"Sim. O roteiro detalhado e os critérios de pontuação/validação para a Prova de Conceito (PoC) encontram-se descritos no item 8.4 do Termo de Referência (Anexo IV). Especificamente, o item 8.4.22 apresenta o Quadro de Avaliação, que funciona como o checklist oficial a ser utilizado pela Comissão de Avaliação. A Administração reitera que a demonstração deverá percorrer integralmente os requisitos ali listados, sendo de responsabilidade da licitante garantir que a solução apresentada esteja configurada para demonstrar cada funcionalidade no tempo estipulado para a sessão (máximo de 4 horas)."*

c) *'A Administração esclarece que, para fins de Prova de Conceito (PoC), não será exigida a integração com os sistemas reais (ambiente de produção) da Prefeitura de Joinville. A integração com os sistemas municipais e a respectiva parametrização ocorrerão exclusivamente na Fase de Implantação pelo vencedor do certame, conforme estabelece o item 5.1.1.1 do TR: "A implantação deverá contemplar todos os custos oriundos da parametrização e dos processos de integração dos sistemas, quando for o caso, que correrão exclusivamente por conta da contratada".'*

d) *"O critério de reprovação é objetivo e vinculante, pautado na conformidade total com as especificações do Edital. Conforme o item 8.4.21 do Termo de Referência, "Caso observado que a solução ofertada não atenda aos requisitos, esta será reprovada". Para fins de clareza, a licitante será considerada reprovada se ocorrer qualquer uma das seguintes situações durante a PoC: 1) Inexecução de Funcionalidade: Não demonstrar, na prática, qualquer um dos requisitos técnicos ou funcionalidades listados no checklist do item 8.4.22; 2) Desempenho Insuficiente: A solução não atingir os níveis de qualidade e desempenho esperados para a operação (ex: falhas sistêmicas, bugs impeditivos ou instabilidade grave durante a sessão); 3) Incompatibilidade Técnica: Restar comprovado que a ferramenta não satisfaz às exigências de segurança (LGPD) ou integração previstas no instrumento convocatório; 4) Descumprimento de Prazos/Ritos: Não comparecimento ou incapacidade de instalar e iniciar a demonstração nos prazos estipulados no item 10.7 do Edital. A aprovação exige o atendimento integral (100%) dos itens avaliados pela Comissão, não sendo admitida a aprovação parcial ou com ressalvas."*

6º Questionamento: "6. SOBRE INTEGRAÇÃO TECNOLÓGICA

6.1. A contratada deverá integrar com sistemas existentes. Solicita-se:

1. a) *Quais sistemas atualmente utilizados (prontuário, regulação, etc.)?*
b) *Existem APIs disponíveis?*
c) *Quem será responsável pela integração (contratada ou contratante)?"*

Respostas: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28804324/2026 - SES.UAD.ACP:

a) *"Para fins de integração, no contexto da presente contratação, esclarecemos que o sistema utilizado atualmente é o Sistema Saúde-Tech (Olostech). Conforme estabelecido no item 5.3.6.4 do Termo de Referência, a solução da Contratada deverá possibilitar a integração com o SIGS atual, ou outro que venha a substituí-lo, sem qualquer custo adicional para o Município."*

b) *"A Administração informa que não disponibiliza APIs públicas ou dicionários de dados pré-existent para consulta imediata das licitantes. Conforme já esclarecido anteriormente, a Secretaria da Saúde viabilizará o contato e a comunicação da futura Contratada com a empresa fornecedora do sistema utilizado na Administração, visando possibilitar a tratativa dos aspectos técnicos necessários à integração. Entretanto, ressalta-se que a integração tecnológica é um requisito de resultado sob responsabilidade da Contratada (item 5.1.1.1 do TR). Caso ocorra eventual impossibilidade técnica ou dificuldades externas que inviabilizem a integração automatizada, a Contratada deverá realizar o registro dos atendimentos, prescrições e desfechos clínicos diretamente na plataforma oficial do Município (SIGS/Olostech), garantindo a integridade do prontuário eletrônico e o histórico de saúde do usuário, conforme diretrizes previstas no instrumento convocatório."*

c) *"A responsabilidade técnica e financeira pela integração é exclusiva da Contratada. Conforme estabelece o item 3.6.1.1 do Termo de Referência: "A implantação deverá contemplar todos os custos oriundos da parametrização e dos processos de integração dos sistemas, quando for o caso, que correrão exclusivamente por conta da CONTRATADA". Compete ao Município (Contratante) apenas o apoio institucional para a interlocução com as empresas detentoras dos sistemas atuais (Olostech) e o fornecimento das credenciais de acesso necessárias, ficando a cargo da Contratada o desenvolvimento, a configuração e a manutenção de qualquer interface de comunicação entre as plataformas."*

7º Questionamento:

"7. SOBRE LOCAL DE EXECUÇÃO

7.1. Os serviços deverão ser executados:

1. a) *100% remotamente?*

b) *Existe exigência de presença física mínima?*

c) *Há necessidade de base operacional no município?"*

Respostas: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28804324/2026 - SES.UAD.ACP:

a) *"O serviço de teleatendimento em saúde será executado remotamente. Já o serviço de suporte técnico e manutenção poderá ser executado de forma in loco ou remota, conforme a necessidade e os requisitos estabelecidos nos itens 5.4.6.1 e 5.4.6.2 do Termo de Referência."*

b) *"Presença física é exigida obrigatoriamente nas seguintes situações: - Prova de Conceito (PoC): A sessão pública de avaliação técnica deve ser presencial (item 8.4.7.1); - Implantação: Os representantes da contratada deverão atuar de forma remota e presencial para garantir o cumprimento do cronograma (item 5.1.1.6); - Suporte Técnico: Deve haver disponibilidade para atendimento in loco nas dependências da Secretaria Municipal de Saúde, conforme a natureza do chamado (itens 5.4.6.1 e 5.4.6.2)."*

c) *"O Edital não exige a instalação de uma sede física ou base operacional própria da contratada no Município de Joinville. A infraestrutura tecnológica e o corpo clínico podem estar localizados em outras unidades da empresa, desde que assegurada a plena execução dos serviços, o cumprimento dos prazos de atendimento (SLA) e a disponibilidade para as atividades presenciais obrigatórias (PoC, Implantação e Suporte Técnico in loco), conforme os itens 5.4.6.2 e 5.1.1.6 do Termo de Referência."*

8º Questionamento:

"8. SOBRE REMUNERAÇÃO E MEDIÇÃO

8.1. *O pagamento será por produção. Solicita-se:*

- 1. a) Qual a periodicidade de medição (mensal, semanal)?*
- b) Como será validado o atendimento realizado?*
- c) Existe glosa por qualidade ou SLA?*
- d) Existe limite máximo mensal de faturamento?"*

Respostas: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28804324/2026 - SES.UAD.ACP:

a) "Esclarecemos que o pagamento será realizado de acordo com o item 7- Critérios de Medição e de pagamento do anexo IV- Termo de Referência; em complemento, esclarecemos que as medições serão mensais (item 7.1)."

b) "A contratada deverá obrigatoriamente registrar no prontuário eletrônico todos os atendimentos realizados. A medição para fins de pagamento considerará apenas os serviços efetivamente realizados e registrados conforme as normas técnicas e os prazos do cronograma (item 7.1)."

c) "O modelo de remuneração prevê parcela fixa e variável: 1- Parcela Fixa (70%): Está sujeita a sanções diretas em caso de descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (disponibilidade de canais como WhatsApp, 0800 e site), conforme os percentuais detalhados na tabela do item 7.17.5. 2- Parcela Variável (30%): O pagamento é condicionado ao alcance de metas quantitativas e qualitativas. Caso o desempenho seja inferior a 80% dos pontos alcançáveis, não haverá repasse desta parcela (Desempenho = 0,0). Se o desempenho estiver entre 80% e 90%, o repasse será de apenas 50% do valor variável, conforme os itens 7.12.1.2 e 7.12.3.2. Os indicadores detalhados para estas avaliações constam no Anexo IV- Termo de Referência."

d) "O faturamento está limitado aos valores mensais estimados no Cronograma Físico-Financeiro (Item 7.1) e aos limites operacionais estabelecidos. Para o Item 1 (Teleatendimento): O valor mensal máximo estimado é de R\$ 1.202.819,21 (soma das parcelas fixa e variável), condicionado ao limite de 30.000 atendimentos mensais, conforme o item 7.12.1.1.1. Para o Item 2 (Saúde Mental): O valor mensal máximo estimado é de R\$ 26.668,00, conforme a disponibilidade de vagas e sessões previstas no cronograma. O item 7.9 do anexo IV- Termo de Referência reforça que o valor mensal é estimativo, sendo o pagamento efetivo calculado com base no fator de escalonamento (volume de atendimentos) e no alcance das metas de desempenho."

9º Questionamento:

"9. SOBRE ATENDIMENTO MÉDICO

9.1. *Em relação aos profissionais médicos:*

- 1. a) É permitido atendimento por médicos de qualquer estado (telemedicina)?*
- b) Há exigência de vínculo CLT ou pode ser PJ?*
- c) Existe exigência de especialidade além de clínico geral?"*

Respostas: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28804324/2026 - SES.UAD.ACP:

a) "Sim. É permitido o atendimento por médicos de qualquer estado da federação, desde que o profissional possua inscrição ativa e regular no Conselho Regional de Medicina (CRM) da região onde estiver lotado ou realize a inscrição secundária/visto, conforme as normas vigentes do Conselho

Federal de Medicina (CFM) para o exercício da tele saúde. O Termo de Referência exige, nos itens 4.7.4.2 e 4.7.5.2, que os médicos estejam devidamente ativos em seus respectivos conselhos de classe para garantir a validade legal das prescrições e atendimentos."

b) "Não há exigência de vínculo exclusivo por CLT. Conforme os itens 4.7.7 e 4.7.8 do Termo de Referência, o corpo clínico da contratada pode ser composto por profissionais com vínculo de emprego (CLT), profissionais autônomos ou por meio de pessoas jurídicas (empresas, cooperativas ou sociedades de profissionais), desde que devidamente autorizados pela contratada e registrados nos conselhos de classe e no CNES (item 6.11.11)."

c) "Para as atividades de Pronto Atendimento Virtual e Busca Ativa, o Termo de Referência exige que os profissionais sejam médicos devidamente ativos e regulares no Conselho Regional de Medicina (CRM), conforme os itens 4.7.4.2 e 4.7.5.2."

10º Questionamento:

"10. SOBRE PSICOLOGIA

10.1. Para o serviço de psicoterapia:

1. a) *Quantas sessões por paciente são previstas?*
- b) *Existe limite mensal de sessões?*
- c) *Qual a duração média de cada atendimento?"*

Respostas: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28804324/2026 - SES.UAD.ACP:

a) "O número de sessões não é fixo para todos os usuários. Conforme o item 6.12.6.7 do Termo de Referência, a quantidade de sessões de teleatendimento para cada paciente será estabelecida pela CONTRATANTE no momento da autorização do serviço, permitindo a personalização do acompanhamento conforme a necessidade clínica identificada."

b) "Conforme o item 1.2 do Termo de Referência, a contratação prevê o total de 4.800 sessões de psicoterapia para o período de 12 meses, o que resulta em uma média estimada de 400 sessões por mês. O faturamento mensal está limitado a este teto operacional e ao valor previsto no Cronograma Físico-Financeiro (Item 7.1)."

c) "Conforme o subitem 6.12.6.5 do Termo de Referência, cada sessão de psicoterapia deverá ter a duração obrigatória de 50 (cinquenta) minutos."

11º Questionamento:

"11. SOBRE PENALIDADES

11.1. Solicita-se esclarecer:

1. a) *Quais indicadores geram penalidade automática?*
- b) *Qual o percentual de tolerância de descumprimento de SLA?*
- c) *Há fase de adaptação inicial (ramp-up) sem penalidade?"*

Respostas: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28804324/2026 - SES.UAD.ACP:

a) " Não existem indicadores que geram penalidade automática. Eventuais penalidades administrativas (como multas) seguem o rito legal de processo administrativo, garantindo o contraditório e a ampla defesa. O que o Edital estabelece são critérios de aferição de pagamento: 1- Sobre a Parcela Fixa (70%): Aferição baseada nos Níveis Mínimos de Serviço (disponibilidade dos canais WhatsApp, 0800, site e sessões de saúde mental), conforme o item 7.17.5. 2- Sobre a Parcela Variável (30%): Aferição baseada nas metas quantitativas e qualitativas descritas no Anexo VI (Quadros de análise de metas - Itens 1 e 2). O não atingimento desses índices resulta no ajuste do valor a ser pago na medição mensal, e não em uma sanção punitiva automática. Também há previsão de avaliação dos níveis mínimos de serviço, detalhados na resposta da alínea "b"."

b) Os níveis mínimos de serviço e as respectivas tolerâncias/sanções sobre o valor da parcela fixa estão detalhados na Tabela de Indicadores de Nível de Serviço (item 7.17.5):

Tabela de Indicadores de Nível de Serviço			
Item	Serviço	Nível Mínimo de Serviço	Sanção sobre o valor da parcela fixa
1	Disponibilidade de Whatsapp e acesso aos serviços	99% em cada mês	Entre 80-98%: 10% do valor Entre 70-79%: 20% do valor Abaixo de 70%: 30% do valor
	Disponibilidade do nº de contato 0800 ou tridigito e acesso aos serviços	99% em cada mês	Entre 80-98%: 5% do valor Entre 70-79%: 10% do valor Abaixo de 70%: 15% do valor
	Disponibilidade do site de internet e acesso aos serviços	99% em cada mês	Entre 80-98%: 5% do valor Entre 70-79%: 10% do valor Abaixo de 70%: 15% do valor
2	Disponibilidade de sessões de teleatendimento em saúde mental	50% das vagas solicitadas (200 vagas)	Entre 150-199 vagas: 5% do valor Entre 125-149 vagas: 10% do valor Abaixo de 125 vagas: 15% do valor

Ressalta-se que o atingimento integral (100% do pagamento da parcela fixa) só ocorre com o cumprimento rigoroso dos Níveis Mínimos de Serviço (99% de disponibilidade e oferta total de vagas solicitadas)."

c) "Não há previsão de período de carência ou isenção de metas após o início da operação. O Edital estabelece, nos itens 5.1.1.3 e 5.1.1.4, um prazo de até 30 (trinta) dias corridos (após a ordem de serviço e acesso ao sistema) para que a contratada realize a implantação e inicie a prestação dos serviços em sua totalidade. Uma vez iniciada a execução contratual e a operação assistencial, aplicam-se integralmente os critérios de medição, níveis de serviço e metas de desempenho previstos no Termo de Referência para fins de faturamento."

12º Questionamento:

"12. SOBRE CONSÓRCIO

12.1. Em caso de consórcio:

1. a) *A prova de conceito poderá ser executada de forma integrada entre as consorciadas?*

b) *A responsabilidade técnica (CRM/CNES) pode ser atribuída a apenas uma das empresas?"*

Respostas: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28804324/2026 - SES.UAD.ACP:

a) *"Uma vez que o consórcio é a reunião de esforços para a execução do objeto, a Prova de Conceito (PoC) pode ser realizada de forma integrada, utilizando os recursos tecnológicos, humanos e operacionais de todas as consorciadas que compõem o grupo. O objetivo da PoC é demonstrar que a solução proposta (o conjunto) atende aos requisitos do Termo de Referência, independentemente de qual empresa do consórcio forneça cada componente técnico."*

b) *"Conforme o art. 15, inciso V, da Lei nº 14.133/2021 e os itens 3.2.5 e 14.4.3 do Edital, os integrantes do consórcio respondem solidariamente pelos atos praticados e pela execução do contrato. Portanto, é admissível que a responsabilidade técnica (CRM) e o registro no CNES sejam atribuídos a apenas uma das empresas consorciadas (notadamente àquela que possua expertise assistencial compatível com o seu ramo de atividade específica). O consórcio é visto como uma unidade operacional, e a responsabilidade técnica de uma integrante aproveita ao grupo para fins de execução contratual perante a Administração."*

13º Questionamento:

"13. SOBRE DADOS HISTÓRICOS

13.1. *Existe contrato anterior ou modelo atual de atendimento? Em caso positivo:*

1. a) *Qual empresa executora?*

b) *Qual volume médio mensal?*

c) *Qual taxa de crescimento da demanda?"*

Respostas: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28804324/2026 - SES.UAD.ACP:

13.1. *"Não. Informamos que esta será a primeira contratação realizada pelo Município com o objeto específico de teleatendimento em saúde. Portanto, não existem dados históricos de execuções anteriores ou modelo de atendimento pré-existente nos moldes estabelecidos no Termo de Referência."*

a), b) e c) *'Prejudicadas. Tendo em vista a inexistência de contratações anteriores para este objeto (conforme informado na resposta ao item 13.1), não existem dados históricos para o fornecimento das informações solicitadas nas alíneas "a", "b" e "c".'*

14º Questionamento:

"14. SOBRE EXEQUIBILIDADE

14.1. *A Administração realizará análise de exequibilidade?*

1. a) *Quais parâmetros serão utilizados?*

b) *Será exigida planilha de custos detalhada?"*

Respostas: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28804324/2026 - SES.UAD.ACP:

14.1. *"Sim. Conforme o item 11.9, alínea "e" do Edital e o art. 59, inciso IV da Lei nº 14.133/2021, a Administração realizará a análise de exequibilidade das propostas."*

a) *"A análise de conformidade e exequibilidade das propostas observará os parâmetros estabelecidos no Art. 11 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022, bem como o entendimento consolidado pelo Tribunal de Contas da União (Acórdãos 803/2024-Plenário, 465/2024-Plenário e 2088/2024-2ª Câmara) e a Súmula TCU nº 262, nos seguintes termos: - Os critérios objetivos de inexequibilidade geram apenas uma presunção relativa. Portanto, antes de qualquer desclassificação, a Administração realizará diligências para que o licitante demonstre a viabilidade de seu preço, garantindo o direito ao contraditório. - A análise será pautada pelos princípios da razoabilidade, impessoalidade e economicidade, verificando se o preço é compatível com a execução do objeto e com os preços de mercado."*

b) *"Caso a proposta suscite dúvidas sobre sua exequibilidade ou apresente preços manifestamente baixos, poderá ser solicitada ao licitante a apresentação de planilha de custos detalhada, bem como a demonstração objetiva de sua capacidade de execução, confirmando que o valor proposto é sustentável por todo o período de vigência contratual."*

Atenciosamente,

Giovanna Catarina Gossen
Pregoeira
Portaria nº 513/2025 - SEI nº 27355692



Documento assinado eletronicamente por **Giovanna Catarina Gossen, Servidor(a) Público(a)**, em 19/03/2026, às 16:29, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **28813022** e o código CRC **5C94FE43**.

Avenida Hermann August Lepper, 10 - Bairro Saguauçu - CEP 89221-005 - Joinville - SC -
www.joinville.sc.gov.br