
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 28768869/2026 - SAP.LCT. Assim, em resposta ao mesmo, recebemos o Memorando SEI nº 28771680/2026 - SES.UAD.ACP.

ESCLARECIMENTOS:

Recebido em 13 de março de 2026 às 17h08min (documento SEI nº 28768853).

1º Questionamento: *"5.3.8.8 e 5.3.10.2 do Termo de Referência: Considerando que o atendimento a este item depende da possibilidade de integração com o sistema SIGS, questiona-se se há alguma garantia ou respaldo por parte do Município quanto à viabilização do contato e da comunicação com a empresa fornecedora do referido sistema, visando tratar dos aspectos técnicos necessários à integração, uma vez que tal requisito impacta diretamente na formação dos custos da proposta."*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28771680/2026 - SES.UAD.ACP: *"Esclarecemos que 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. No entanto, ressalta-se que o instrumento convocatório já prevê diretrizes para a futura Contratada nos casos de eventual impossibilidade técnica ou dificuldades externas de integração."*

2º Questionamento: *"6.11.19 do Termo de Referência: Considerando que a apresentação de todos os algoritmos impacta diretamente na exposição de propriedade intelectual da empresa, questiona-se se será admitido, para fins de atendimento ao referido item, que a empresa apresente apenas a listagem dos algoritmos utilizados, acompanhada de acesso ao sistema no qual estes operam, permitindo a verificação de seu funcionamento, sem a necessidade de disponibilização integral de seu conteúdo técnico."*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28771680/2026 - SES.UAD.ACP: *"Ressalta-se que a apresentação prevista no item 6.11.19 ocorre apenas **após a emissão da Ordem de Serviço**. Trata-se de uma etapa de planejamento e formalização da execução contratual, não se confundindo com documentos públicos da fase de lances. Por ser um documento de execução, está protegido pelo dever de sigilo administrativo e pelas cláusulas de confidencialidade do contrato. O acesso aos algoritmos, fluxos, protocolos e rotinas tem como objetivo permitir que a Comissão de Fiscalização*

acompanhe o desempenho assistencial e valide a segurança do paciente. Será admitido que a Contratada apresente os algoritmos de forma funcional **dentro do sistema**, desde que: - Seja fornecida uma **listagem descritiva** que identifique cada algoritmo e seu respectivo desfecho; - Seja disponibilizada a **documentação dos fluxogramas assistenciais** (lógica de decisão clínica), permitindo a auditoria técnica. - **Não é exigida a entrega do código-fonte** ou de segredos de programação estritamente tecnológicos, mas sim da **inteligência clínica** aplicada. Todos os dados técnicos compartilhados permanecerão sob **estrito sigilo**, sendo vedada sua utilização para fins diversos da gestão e auditoria do contrato."

3º Questionamento: "6.11.39 do Termo de Referência: O Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo E Respeito às Normas de Segurança contido no anexo 26909504, refere-se do modelo de documento contido na página 49 do edital:"

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28771680/2026 - SES.UAD.ACP: "O subitem 6.11.39 do Anexo IV- Termo de Referência refere-se ao Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo E Respeito às Normas de Segurança, constante no Anexo VIII do edital (documento SEI nº 26909504); em complemento, informamos que o subitem 6.11.38 do Anexo IV- Termo de Referência refere-se ao Termo de Confidencialidade e Sigilo, constante no Anexo VII do edital (documento SEI nº 28532103)."

4º Questionamento: "6.12.51 do Termo de Referência: Qual profissional deverá realizar a tentativa de contato com o usuário? Alternativamente, questiona-se se o procedimento de busca ativa poderá ser realizado integralmente por meio de chatbot, sendo que, em caso de aceite do usuário, o enfermeiro realizaria o contato telefônico para continuidade do atendimento."

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28771680/2026 - SES.UAD.ACP: "Conforme consta no subitem 6.12.51, o atendimento a partir da busca ativa deve ser realizado por **enfermeiro e/ou médico**, no entanto, para contato com usuário poderão ser utilizadas as ferramentas disponíveis pela CONTRATADA. Reforça-se, porém, que o atendimento será contabilizado a partir do desfecho da teleconsulta, conforme disposto no subitem 7.12.1.1.1 do Anexo IV- Termo de Referência."

5º Questionamento: "7.12.1.1.1 do Termo de Referência: O que ocorrerá caso seja alcançado o limite de 30.000 atendimentos mensais? Os atendimentos deverão ser interrompidos até o início do mês subsequente? E no caso dos atendimentos decorrentes de busca ativa, as tentativas de contato realizadas com o usuário que não resultarem em atendimento efetivo serão contabilizadas para fins de medição e faturamento?"

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28771680/2026 - SES.UAD.ACP: "Conforme consta no subitem 3.19.12.1.1., "a CONTRATANTE poderá administrar o número de atendimentos do serviço de Busca Ativa de acordo com a procura no Pronto Atendimento Virtual visando respeitar o teto" Os atendimentos serão dimensionados entre busca ativa e pronto atendimento virtual, sendo priorizados os atendimentos de pronto atendimento. Caso haja aumento da demanda por consultas de pronto atendimento, as buscas ativas serão reduzidas ou suspensas, garantindo a continuidade do serviço de demanda espontânea; Acerca do faturamento, os atendimentos serão contabilizados conforme descrito no item 7.12.1.1.1: "Considera-se 01 atendimento o desfecho realizado a cada acionamento, independente se o usuário foi atendido apenas por enfermeiro, apenas por médico, ou por ambos. Não serão considerados para fins de somatória outros tipos de atendimento"."

6º Questionamento: "7.12.1.1.2 do Termo de Referência: Qual é a composição dos critérios de avaliação da parcela variável de 30%?"

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28771680/2026 - SES.UAD.ACP: *"Quanto à composição e aos critérios de avaliação da parcela variável de 30% do valor global, esclarecemos: Conforme estabelecido no Instrumento Convocatório, o pagamento mensal será dividido em: - 70% de Parcela Fixa: paga conforme fator de escalonamento; - 30% de Parcela Variável: vinculada estritamente ao alcance das metas qualitativas e quantitativas descritas no Anexo - Relatórios, Metas e Indicadores; O valor da parcela variável será pago de acordo com o somatório de pontos alcançados nos indicadores de desempenho (Pronto Atendimento Virtual e Busca Ativa), seguindo a seguinte régua:*

| <i>Percentual de Pontos Alcançados</i> | <i>Valor do Repasse da Parcela Variável</i> | <i>Fator de Desempenho</i> |
|--|---|----------------------------|
| <i>>= 90% dos pontos</i> | <i>100% (Repasse Integral)</i> | <i>1,0</i> |
| <i>>= 80% e < 90% dos pontos</i> | <i>50% (Repasse Parcial)</i> | <i>0,5</i> |
| <i>< 80% dos pontos</i> | <i>0% (Sem Repasse)</i> | <i>0,0</i> |

Os indicadores que compõem essa pontuação (como tempo de espera, resolubilidade e taxa de absenteísmo) estão detalhados no anexo supramencionado, que define as métricas, fontes de dados e pesos de cada critério. A parcela variável é um incentivo à eficiência e qualidade técnica, sendo o pagamento proporcional ao cumprimento dos níveis de serviço (SLAs) pactuados."

7º Questionamento: *"8.3.2.5 do Termo de Referência: Como deve se dar a apresentação dos algoritmos pré-clínicos? Pode ser apresentado através de relatório com a listagem dos algoritmos?"*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28771680/2026 - SES.UAD.ACP: *"Para atendimento ao item 8.3.2.5, a licitante deverá apresentar documentação (relatório técnico) que contenha: - Listagem nominal dos no mínimo 200 algoritmos disponíveis; - Demonstração da estrutura lógica: Em observância ao item 8.3.2.5.6, não basta a simples listagem de nomes. A proponente deve apresentar a estrutura das árvores decisórias (ex: fluxogramas, diagramas de decisão ou descrição de perguntas e respostas) que permitam à Comissão verificar o caminho percorrido pelo sistema até o desfecho. A Administração admite que essa visualização seja apresentada de forma documental (PDF/Relatório) ou através de acesso temporário ao sistema/plataforma para conferência remota pela Comissão de Licitação, desde que todos os requisitos dos subitens 8.3.2.5.1 a 8.3.2.5.7 possam ser auditados. Ressalta-se que a verificação funcional dinâmica desses algoritmos (o sistema alterando o fluxo automaticamente conforme as respostas, conforme item 8.3.2.5.2) será objeto obrigatório de teste durante a Prova de Conceito (PoC), conforme estabelecido no item 8.3.2.6. A documentação apresentada visa exclusivamente a comprovação da capacidade técnica assistencial. O conteúdo técnico detalhado permanecerá sob sigilo administrativo, não sendo exigida a abertura de códigos de programação proprietários, mas sim da lógica clínica aplicada."*

8º Questionamento: *"8.3.2.6 do Termo de Referência: Os itens e subitens das cláusulas acima que serão verificados durante a Prova de Conceito (PoC) correspondem àqueles relacionados no item 5 do Termo de Referência?"*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28771680/2026 - SES.UAD.ACP: *"A exigência constante no subitem em questão está relacionada ao subitem 8.3.2.5 e sua alíneas."*

9º Questionamento: *"8.4.22 do Termo de Referência: Quanto a "Demonstrar o acesso das teleconsultas realizadas, de forma individualizada, com todos os detalhes, médicos e pacientes no*

perfil da Secretaria Municipal de Saúde de Joinville". Pode-se considerar que este perfil seria apenas exemplificativo, já que se trata uma demonstração sem que ainda não haja parametrização, o que ocorrerá somente na implantação?"

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28771680/2026 - SES.UAD.ACP: *"Não se considera o perfil de acesso da Secretaria como "apenas exemplificativo". Conforme os itens 8.4.1 e 8.4.11 do Termo de Referência, a Prova de Conceito (PoC) deve certificar que a solução apresentada já satisfaz plenamente às exigências de gestão e auditoria. Embora a parametrização final (ajuste fino de fluxos locais) e a carga de dados reais ocorram na implantação, a **ferramenta de monitoramento** deve ser demonstrada em sua forma plena. A PROPONENTE deverá utilizar uma massa de dados de teste para comprovar, em tempo real, que a plataforma permite à Secretaria o acesso individualizado às teleconsultas, com visualização de prontuários, desfechos e documentos gerados. A licitante deverá mostrar como o gestor navegará no sistema, como os atendimentos são arquivados e categorizados, e quais informações de auditoria estão disponíveis. Ressalta-se que a demonstração deve ocorrer com o **sistema em pleno funcionamento**, simulando a experiência real de fiscalização que o Município terá após a contratação. A parametrização de detalhes específicos de Joinville será refinada no plano de trabalho, mas a **capacidade tecnológica** do sistema de prover o acesso detalhado exigido deve ser validada na PoC. "*

10º Questionamento: *"O "ANEXO SEI Nº 26909402/2025 - SES.UCA.ACA" refere-se os critérios de avaliação dos 30% da parcela variável do faturamento?"*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28771680/2026 - SES.UAD.ACP: *"Sim, o entendimento da empresa está correto."*

11º Questionamento: *"No que se refere à análise das metas quantitativas e qualitativas, especificamente no item "Auditoria de atendimentos médicos e de enfermagem", está previsto que serão analisados 10 prontuários em um universo de até 30.000 atendimentos, com peso de 20 pontos na avaliação. Diante disso, questiona-se se essa quantidade de prontuários auditados é considerada adequada para representar o universo de atendimentos, ou se seria mais apropriado adotar um número maior de prontuários ou ainda um percentual sobre o total de atendimentos, de forma a constituir uma amostragem mais proporcional."*

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28771680/2026 - SES.UAD.ACP: *"Quanto à amostragem para auditoria de prontuários contantes no Anexo VI - Relatórios, Metas e Indicadores (SEI nº 28532072), esclarecemos: O Edital estabelece a análise de **no mínimo 10 prontuários** de cada área (médica e enfermagem). Esclarecemos ainda que a Comissão de Acompanhamento e Fiscalização tem a prerrogativa de **ampliar a amostragem** caso sejam detectadas inconformidades ou indícios de falhas sistêmicas nos primeiros registros analisados, no entanto, adotar um percentual fixo sobre o total de atendimentos (ex: 1% de 30.000 atendimentos = 300 prontuários) é operacionalmente inviável para uma análise manual e **criterosa** por parte da equipe técnica da Secretaria de Saúde. O quantitativo de 10 prontuários por área como **piso inicial** é compatível com a capacidade de supervisão mensal, garantindo a eficiência da fiscalização sem comprometer a rotina administrativa. Salientamos ainda que a auditoria em questão não se confunde com um controle estatístico de produção, mas sim com o exercício do **poder de fiscalização** da Administração (Art. 117 da Lei 14.133/2021); trata-se de um mecanismo de verificação por amostragem; a responsabilidade pela qualidade integral dos registros assistenciais permanece sendo da Contratada, que deve manter 100% de seus prontuários em conformidade com as normas do CFM, COFEN e com o disposto no instrumento convocatório."*

12º Questionamento: "No que se refere às teleconsultas de enfermagem, ainda no contexto da análise das metas quantitativas e qualitativas, questiona-se: haverá penalização para a contratada caso menos de 95% dos pacientes constantes na lista encaminhada aceitem realizar o atendimento de enfermagem? Considerando a conhecida dificuldade na realização de contato ativo com pacientes, inclusive para agendamento de procedimentos, questiona-se ainda se a contratada poderá ser penalizada em situações em que informações cadastrais insuficientes ou desatualizadas do usuário impossibilitem a realização do contato."

Resposta: Conforme manifestação da Unidade de Gestão Administrativa da Secretaria da Saúde, unidade requisitante do processo, através do Memorando SEI nº 28771680/2026 - SES.UAD.ACP: "Quanto à preocupação com a base cadastral e a aceitação dos usuários para fins de metas quantitativas, a Administração esclarece: A meta de desempenho não incide sobre o total de nomes enviados na lista de busca ativa, mas sim sobre a relação entre as **teleconsultas efetivamente agendadas** (Denominador) e as **teleconsultas efetivamente realizadas** (Numerador). Esclarecemos que na ocorrência de informações insuficientes ou desatualizadas impedirem o contato inicial, a consulta não será agendada. Portanto, este caso **não compõe o cálculo da meta** e não prejudica a pontuação da Contratada. Caso o cidadão, ao ser contactado, decline do serviço, a consulta não será agendada, ficando igualmente **fora do cômputo do indicador**. O objetivo do índice de 95% é garantir que, uma vez que o usuário **aceitou** o serviço e o agendamento foi realizado, a Contratada utilize seus recursos para minimizar o absenteísmo. Por fim, esclarecemos que não há penalização por falhas de cadastro da base municipal ou por desinteresse prévio do usuário. A régua de desempenho mede a eficácia da Contratada em converter o agendamento em atendimento realizado."

Atenciosamente,

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



Documento assinado eletronicamente por **Giovanna Catarina Gossen, Servidor(a) Público(a)**, em 18/03/2026, às 17:16, 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 **28812781** e o código CRC **32862F07**.

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