TERMO DE REFERÊNCIA – EDITAL 2025-018

1. Objeto da Contratação

1.1 A presente contratação tem por objeto a contratação de Pessoa Jurídica para disponibilização de Plataforma de Serviços de Teleassistência e Plataforma de Análise e Armazenamento de Dados de Saúde em nuvem em conformidade com Padrões Internacionais, incluindo a disponibilização de um sistema de gestão integrada de saúde digital e telemedicina. O serviço deve conter as seguintes funcionalidades: telessaúde, teleconsultas, teletriagem, telerregulação, telediagnósticos, teleconsultorias e módulos de suporte específicos, para atender o Núcleo de Saúde Digital e Telessaúde do Hospital Universitário Getúlio Vargas (HUGV).

1.2. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva.

2. Descrição da Solução de TIC

2.1 Contratação de plataforma de serviços de teleassistência e Plataforma de Análise e Armazenamento de Dados de Saúde em nuvem em Conformidade com Padrões Internacionais.

3. Justificativa

3.1 O HUGV-UFAM, por meio de seu Núcleo de Saúde Digital e Telessaúde, busca modernizar o acesso a serviços de saúde especializados, promovendo eficiência, redução de filas e integração de dados para otimizar o atendimento ao paciente. A solução contratada deve atender às demandas institucionais com foco em segurança, interoperabilidade, qualidade e inovação.

4. Descrição dos Serviços e Funcionalidades

4.1 Cadastro e Gerenciamento de Usuários e Prontuário Eletrônico

- Cadastro de profissionais de saúde: O sistema deverá permitir o cadastro de profissionais com validação de dados, registros e especialidades. O controle de acesso deverá ser implementado com diferentes níveis de permissão, conforme a função desempenhada. Estão previstas entre 12 e 16 especialidades.

- Cadastro de pacientes: o sistema deve permitir a inclusão de informações cadastrais, disponibilização de histórico médico e socioeconômico, com possibilidade de integração direta com o Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU).

- Prontuário Eletrônico: O sistema deverá integrar e compartilhar informações com o AGHU, facilitando consultas, atualizações em tempo real e inclusão de documentos, laudos e imagens médicas, preservando as normas de segurança e privacidade de dados.

4.2 Teleconsultas e Funcionalidades de Telessaúde

- Plataforma de teleconsultas: Permitir agendamento, gerenciamento de filas e realização de consultas por vídeo, com suporte a chat e envio de documentos. As consultas deverão ser registradas em prontuário eletrônico e arquivadas em conformidade com normas de segurança digital e requisitos legais

- Teletriagem: Inclui módulo de triagem para avaliação de casos por profissionais capacitados, permitindo priorização e categorização dos atendimentos de acordo com a gravidade e necessidade.

- Teleconsultorias: Sistema para solicitação e resposta de teleconsultorias entre especialistas, promovendo o intercâmbio de informações médicas, laudos e pareceres clínicos.

4.3 Telerregulação e Telediagnóstico

- Telerregulação: Ferramentas para o gerenciamento de fluxo assistencial, definição de prioridades de atendimento, monitoramento de indicadores de desempenho e conformidade com as diretrizes da Política Nacional de Regulação do SUS.

- Telediagnóstico: Possibilidade de envio de exames e imagens para emissão de laudos médicos por profissionais à distância, com transmissão segura de dados e garantia de integridade.

4.4 Painel de Administração e Relatórios Gerenciais

- Gestão de usuários e permissões: Criar, atualizar, bloquear e remover usuários do sistema, com controle de acessos baseado em permissões.

- Geração de relatórios: Relatórios em tempo real sobre atendimentos realizados, consultas pendentes, indicadores de desempenho, métricas de tempo e eficiência, com possibilidade de exportação para diferentes formatos (PDF, Excel, etc.).

5. Requisitos Técnicos e de Segurança

5.1 Conformidade Legal e Segurança de Dados

- O sistema deverá estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) (Lei nº 13.709/2018), garantindo a proteção de dados sensíveis por meio de criptografia, autenticação de múltiplos fatores e controle seguro de acesso.
- A solução deve respeitar as disposições da Lei nº 14.510/2022 (Lei de Telessaúde), promovendo o uso de tecnologias de telessaúde de acordo com as diretrizes e regulamentações legais aplicáveis.
- Conformidade com a Resolução CFM nº 2.314/2022, garantindo que as práticas de telemedicina observem as orientações do Conselho Federal de Medicina, incluindo requisitos éticos, sigilo profissional, e padrões de qualidade nos serviços oferecidos.
- Atendimento às diretrizes estabelecidas pela Portaria GM/MS nº 1.434/2022, assegurando a qualidade e segurança nos serviços de saúde digital prestados, em conformidade com as normas do Ministério da Saúde.

5.2 Interoperabilidade

- Capacidade de integração plena com o AGHU, permitindo a troca de informações de maneira bidirecional.

- Capacidade de integração com sistemas externos que possam ser incorporados futuramente, por meio de APIs abertas, garantindo flexibilidade e escalabilidade.

5.3 Escalabilidade e Flexibilidade

- O sistema deve ser escalável para atender a um número crescente de usuários, sem comprometer a performance. Customizações específicas devem ser viáveis, conforme necessidades do HUGV, sem prejuízo à estabilidade.

5.4 Usabilidade e Experiência do Usuário (UX)

- O sistema deverá apresentar uma interface amigável, de fácil navegação, com suporte a diferentes dispositivos (desktop, tablet, smartphone).

- Realizar ajustes periódicos conforme as necessidades e feedback dos usuários do HUGV.

5.5 Especificação Técnica para Serviço de Computação em Nuvem com Foco em Interoperabilidade e Análise de Dados de Saúde

5.5.1 Plataforma de Análise e Armazenamento de Dados de Saúde em nuvem em Conformidade com Padrões Internacionais

5.5.1.1 Descrição Geral: O serviço de computação em nuvem deve oferecer funcionalidades para armazenamento, transformação e análise de dados de saúde, alinhado com padrões internacionais de interoperabilidade, como HL7 FHIR. A solução deve permitir a integração de dados provenientes de múltiplas fontes, incluindo hospitais e laboratórios, com o objetivo de fornecer uma visão unificada e segura do paciente. A solução deve se diferenciar, em particular, pelo foco em soluções de interoperabilidade para o setor de saúde.

5.5.1.2 Requisitos:

5.5.1.2.1 Suporte para dados estruturados e não estruturados, com ferramentas nativas para transformação de dados em conformidade com os padrões de interoperabilidade em saúde.

5.5.1.2.2 Capacidade de integração com outras soluções de interoperabilidade e sistemas de saúde nacionais, promovendo a interoperabilidade de ponta a ponta.

5.5.1.2.3 Soluções integradas de segurança e privacidade para armazenamento e processamento de dados, conforme requisitos regulatórios nacionais, como a LGPD.

5.5.2. Solução de Extração, Transformação e Carga (ETL) em Nuvem

5.5.2.1. Descrição Geral: O serviço de computação em nuvem deve incluir funcionalidades robustas de extração, transformação e carga de dados (ETL), possibilitando a integração e centralização de informações provenientes de diferentes sistemas de saúde. A solução deve se diferenciar, em particular, pelo foco em soluções de interoperabilidade para o setor de saúde.

5.5.2.2 Requisitos:

5.5.2.1.1 Ferramentas para integração automatizada de fluxos de dados de múltiplas fontes e sistemas de saúde, com suporte a interoperabilidade.

5.5.2.1.2 Capacidade de processar grandes volumes de dados com eficiência e escalabilidade, mantendo a integridade dos dados.

5.5.2.1.3. Automação de fluxos de trabalho para integração transparente com data lakes e repositórios de análise de dados.

5.5.3. Armazém de Dados para Consultas Analíticas de Alta Performance

5.5.3.1 Descrição Geral: A solução deve fornecer um armazém de dados em nuvem com capacidade de realizar consultas rápidas e complexas sobre grandes volumes de dados de saúde, suportando análises complexas e relatórios em tempo adequado. A solução deve se diferenciar, em particular, pelo foco em soluções de interoperabilidade para o setor de saúde.

5.5.3.2 Requisitos:

5.5.3.2.1 Funcionalidades para integração com data lakes e soluções de interoperabilidade, garantindo acesso rápido e seguro aos dados.

5.5.3.2.2 Ferramentas de análise avançadas para consultas de alta performance em grandes volumes de dados estruturados e não-estruturados.

5.5.3.2.3 Soluções de segurança e controle de acesso para garantir a proteção de

informações sensíveis.

5.5.4 Serviço de Armazenamento em Nuvem Escalável

5.5.4.1 Descrição Geral: A solução deve incluir um serviço de armazenamento escalável e seguro, com capacidade para armazenar grandes volumes de dados de saúde de diferentes formatos, garantindo sua acessibilidade a qualquer momento. A solução deve se diferenciar, em particular, pelo foco em soluções de interoperabilidade para o setor de saúde.

5.5.4.2 Requisitos:

5.5.4.2.1 Suporte a criação de data lakes com integração a sistemas de interoperabilidade e análise de dados de saúde.

5.5.4.2.2 Capacidade de armazenamento seguro para dados estruturados e não-estruturados, com mecanismos robustos de controle de acesso.

5.5.4.2.3 Conformidade com as normas e regulamentos de segurança de dados aplicáveis ao setor de saúde.

5.5.5. Integração com a Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS)

5.5.5.1 Descrição Geral: O serviço de computação em nuvem deve possibilitar integração segura e eficiente com a Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS), promovendo a troca de informações de forma transparente e em conformidade com padrões de interoperabilidade nacionais. A solução deve se diferenciar, em particular, pelo foco em soluções de interoperabilidade para o setor de saúde.

5.5.5.2 Requisitos:

5.5.5.2.1 Compatibilidade com padrões de interoperabilidade definidos pela RNDS.

5.5.5.2.2 Funcionalidades para conexão segura com sistemas de saúde brasileiros, promovendo a troca de informações de maneira eficiente e em conformidade com as normas estabelecidas.

6. Critérios de Seleção e Julgamento das Propostas

6.1 Habilitação Técnica

- Apresentação de, no mínimo, três atestados de capacidade técnica, emitidos em data não anterior a 2 (dois) anos a contar da data da realização do certame. Os atestatos deverão comprovar experiência da empresa em soluções de telemedicina, saúde digital e integração com sistemas de gestão hospitalar e desejável com a Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS).

6.2 Critério de Julgamento

- O critério a ser utilizado, apresentadas as devidas comprovações de capacidade técnica solicitadas, será o de Menor Preço.

7. Prazo de Execução e Condições de Pagamento

- Prazo de Execução: O serviço será executado pelo período de 12 meses, a contar da data do encaminhamento da Ordem de Serviços, com possibilidade de prorrogação, conforme legislação aplicável.

- Condições de Pagamento: Os pagamentos serão realizados vinculados ao cumprimento de etapas de implementação e ao cronograma de entrega, que deverá ser apresentado pela empresa junto à proposta. Os pagamentos das Notas Fiscais ocorrerão após os devidos atestes da coordenação do projeto.

8. Obrigações da Contratada

8.1. Execução dos Serviços: Executar os serviços contratados de forma integral, dentro dos prazos estabelecidos e em conformidade com as especificações descritas no Termo de Referência e no contrato.

8.2 Capacitação e Treinamento: Prover treinamento inicial e capacitação contínua para os usuários designados pelo HUGV, garantindo o correto uso e operação das

funcionalidades do sistema. O serviço divide-se, operacionalmente, em: agendamento, atendimento e gerenciamento. Para o agendamento serão 2 (dois) profissionais, para o atendimento serão de 12 (doze) a 16 (dezesseis) profissionais, e para o gerenciamento serão de 3 (três) a 5 (cinco) profissionais.

8.3 Documentação Técnica: Entregar documentação técnica completa e atualizada, incluindo manuais de operação, procedimentos de instalação, configuração e suporte técnico, de acordo com as especificações previstas no contrato.

8.4 Suporte e Manutenção: Disponibilizar suporte técnico e serviços de manutenção corretiva e evolutiva durante a vigência do contrato, conforme os níveis de serviço estabelecidos (SLAs). A contratada deve responder a incidentes dentro dos prazos acordados e garantir a resolução de problemas que possam impactar a operação dos serviços.

8.5 Confidencialidade e Proteção de Dados: Garantir a confidencialidade das informações processadas ou armazenadas, respeitando a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e adotando as medidas necessárias para a proteção de dados sensíveis e pessoais.

8.6 Adequação e Conformidade: Manter os sistemas fornecidos atualizados e em conformidade com as normas regulatórias vigentes, como a Lei nº 14.510/2022 (Lei de Telessaúde), Resolução CFM nº 2.314/2022 e a Portaria GM/MS nº 1.434/2022.

8.7 Relatórios Periódicos: Apresentar relatórios periódicos de desempenho, indicando métricas, atividades realizadas, resultados alcançados e eventuais problemas identificados, com as respectivas propostas de solução.

8.8 Garantia de Acessibilidade: Garantir que o sistema oferecido seja acessível a todos os usuários, incluindo pessoas com deficiência, conforme a legislação aplicável.

8.9 Plano de Continuidade: Apresentar e implementar um plano de continuidade do serviço, a fim de assegurar a operação mesmo diante de eventuais indisponibilidades.

9. Obrigações da Contratante (HUGV)

9.1 Fornecimento de Recursos e Informações: Disponibilizar à contratada os recursos,

informações e acessos necessários para a execução dos serviços contratados, incluindo acesso ao Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU), quando aplicável.

9.2 Designação de Fiscal Técnico: Designar formalmente um ou mais fiscais do contrato, responsáveis por acompanhar e supervisionar a execução dos serviços, verificar o cumprimento das obrigações contratuais e registrar eventuais não conformidades.

9.3 Aprovação de Entregas: Analisar e aprovar as entregas realizadas pela contratada, com base nos critérios de aceitação definidos no contrato e nas especificações técnicas do Termo de Referência. Caso alguma entrega seja reprovada, a contratante deverá formalizar as pendências ou não conformidades para que a contratada providencie as correções.

9.4 Comunicação de Ocorrências: Notificar a contratada, formalmente e em tempo hábil, sobre qualquer ocorrência que possa impactar a execução do contrato ou exigir ações corretivas.

9.5 Fornecimento de Infraestrutura: Disponibilizar a infraestrutura necessária para a execução dos serviços (por exemplo, equipamentos ou conectividade) que seja de responsabilidade da contratante.

9.6 Realização de Reuniões de Acompanhamento: Realizar reuniões de acompanhamento periódicas com a contratada para verificar o andamento dos serviços, discutir problemas, definir soluções e avaliar os resultados atingidos.

9.7 Gestão e Arquivo da Documentação: Manter registros de todos os documentos relacionados ao contrato, incluindo relatórios de acompanhamento, atas de reuniões e registros de incidentes, garantindo a rastreabilidade e conformidade com as exigências legais.

10. Gestão de Projetos e Fiscalização da Execução do Contrato

10.1 A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada de forma contínua,

assegurando que todas as disposições contratuais e os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência sejam cumpridos com eficiência administrativa e controle rigoroso.

10.2 A gestão de projetos será realizada por uma equipe designada, que supervisionará as atividades de acordo com as seguintes diretrizes:

10.2.1 Supervisão Contínua: A equipe designada pela instituição será responsável por acompanhar todas as etapas de execução dos serviços, verificando a aderência aos prazos, qualidade das entregas e conformidade com as especificações definidas no contrato.

10.2.2 Indicadores de Desempenho: Serão utilizados indicadores-chave de desempenho (KPIs) para avaliar o cumprimento das metas e prazos estabelecidos, incluindo Taxa de Conformidade com as especificações técnicas, Prazos de Entrega, Nível de Satisfação dos Usuários e Índice de Resolução de Problemas.

10.2.3 Reuniões de Acompanhamento: Serão realizadas reuniões periódicas com a contratada para avaliação do progresso das atividades, identificação de desafios e definição de medidas corretivas, caso necessário.

10.2.4 Relatórios de Acompanhamento: A contratada deverá apresentar relatórios detalhados de atividades e desempenho em intervalos regulares, conforme estipulado no contrato.

10.2.5 Plano de Ação Corretiva: Em caso de não conformidade ou atrasos, será implementado um plano de ação corretiva, com prazos estabelecidos para regularização das pendências.