

**SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI  
DEPARTAMENTO REGIONAL DE SÃO PAULO**

**CHAMAMENTO PÚBLICO**

**PROCESSO DE SELEÇÃO COM DISPUTA ABERTA**

**N.º 101/2026**

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS DE SAÚDE DIGITAL E FORNECIMENTO DE PLATAFORMA  
TECNOLÓGICA EM MODELO SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS) PARA O  
SESI-SP.**

**DATA DA DISPUTA: 19/05/2026 ÀS 09H30 (HORÁRIO DE BRASÍLIA)**

**CRITÉRIO DE SELEÇÃO: ECONÔMICO (MENOR PREÇO)**

**GERÊNCIA DE COMPRAS**



## SUMÁRIO

1.	NORMAS ESPECÍFICAS .....	3
2.	DO OBJETO .....	3
3.	DA PARTICIPAÇÃO .....	4
4.	DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA NA PLATAFORMA ELETRÔNICA.....	5
5.	DA ABERTURA DAS PROPOSTAS E FASE DE DISPUTA .....	7
6.	DA PROPOSTA ESCRITA FINAL .....	10
7.	DA DOCUMENTAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO.....	13
8.	ACEITAÇÃO DA PROPOSTA.....	14
9.	DA ANÁLISE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E DA DOCUMENTAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO.....	16
10.	DOS PEDIDOS ESCLARECIMENTOS E DE RECONSIDERAÇÃO .....	15
11.	DA CONTRATAÇÃO .....	16
12.	DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA .....	<b>18</b>
13.	DO PAGAMENTO .....	18
14.	DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES .....	21
15.	CASOS OMISSOS .....	21



**PROCESSO DE SELEÇÃO COM DISPUTA  
FORMA ABERTA - Nº 101/2026**

**1. NORMAS ESPECÍFICAS**

- 1.1. O presente documento, denominado “**Chamamento Público**” poderá ser obtido por meio do *site* oficial do Serviço Social da Indústria – Sesi: [www.sesisp.org.br](http://www.sesisp.org.br), ou endereço eletrônico: <https://transparencia.sesisp.org.br/licitacoes-editais>, ou plataforma eletrônica: <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, na qual ocorrerá a disputa de preços, **sob o número 1092778**.
- 1.2. As regras para processamento da disputa serão as mesmas utilizadas na referida plataforma, salvo disposto em contrário neste instrumento, diferenciando-se apenas no que diz respeito as terminologias.
- 1.3. As normas deste Chamamento Público serão interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as participantes.
- 1.4. Este Processo de Seleção poderá ser justificadamente cancelado, no todo ou em parte, a qualquer momento, bem como, ter seus prazos prorrogados, a critério da Comissão de Contratação.

**2. DO OBJETO**

- 2.1. O presente Processo de Seleção tem por objetivo a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Saúde Digital e fornecimento de plataforma tecnológica em modelo Software as a Service (SaaS) para o Sesi-SP, conforme Memorial Descritivo e demais anexos.
  - 2.1.1. Critério de seleção: Econômico – menor preço por lote
  - 2.1.2. Forma do Processo de Seleção: com disputa aberta
  - 2.1.3. Vigência Contratual: 12 (doze) meses, prorrogáveis até o limite máximo de 5 (cinco) anos, nos termos do artigo 34 e 38 do RCA.
  - 2.1.4. O Processo de Seleção será regido pelo **Regulamento para Contratação e Alienação – RCA** do Serviço Social da Indústria – Sesi, aprovado pelo Conselho Nacional do Sesi por meio da Resolução CN-Sesi nº 0053/2023 de 16/05/2023, devidamente publicado no Portal da Transparência do Sesi e pelas Normas Específicas contidas nesse Chamamento Público e nos seguintes anexos:



<b>Anexo A</b>	Modelo de Declaração Concordando com os Termos do Chamamento Público e Outras Informações	
<b>Anexo B</b>	Memorial Descritivo	Anexo I – Diretrizes De Qualidade Assistencial Sesi-SP
		Anexo II – Acordos De Nível De Serviços (ANS)
		Anexo III – Inteligência De Dados E Indicadores
<b>Anexo C</b>	Modelo de Proposta	
<b>Anexo D</b>	Minuta de Contrato	
<b>Anexo E</b>	Termo de Confidencialidade	

## 2.2. Definições

- 2.2.1. **Contratante:** Serviço Social da Indústria – Sesi, Departamento Regional de São Paulo.
- 2.2.2. **Comissão de Contratação:** formada por 3 membros, cuja atribuição é analisar, emitir pareceres técnico-financeiros, decidir acerca da qualificação dos participantes e das propostas, dos pedidos de reconsideração e do resultado do Processo de Seleção.
- 2.2.3. **Condutor:** um integrante da Comissão de Contratação que será o responsável pela condução da reunião de disputa, bem como das demais fases do processo.
- 2.2.4. **Participante:** empresa que apresentar proposta para o Processo de Seleção.
- 2.2.5. **Contratada:** empresa selecionada no Processo de Seleção.

## 3. DA PARTICIPAÇÃO

- 3.1. Poderão participar deste Processo de Seleção, empresas com ramo de atividade compatível com o objeto, comprovado por meio da Classificação Nacional de Atividade Econômica (CNAE), tal comprovação também poderá ser realizada por meio do Contrato Social.
- 3.2. Não poderão participar, empresas:
  - 3.2.1. reunidas sob regime de Consórcio;
  - 3.2.2. que possuam em seu quadro societário dirigente ou empregado do Sesi;
  - 3.2.3. suspensas temporariamente do direito de contratar com o Sesi-SP e o SENAI-SP.
  - 3.2.4. declaradas inidôneas pelo Tribunal de Contas da União, site para consulta: <https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=INABILITADO:INIDONEOS>, nos termos do Art. 46 da Lei nº 8.443/92;



- 3.2.5. estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- 3.2.6. que estejam em processo de falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concursos de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;
  - 3.2.6.1. as sociedades que se encontram em recuperação judicial ou extrajudicial deverão apresentar certidão positiva de recuperação judicial, com a respectiva comprovação da homologação judicial do plano de recuperação.
- 3.2.7. empresas em dissolução ou em liquidação, e
- 3.2.8. sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas como aquelas que possuam diretores, sócios, representantes legais ou responsáveis técnicos em comum e/ou utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesses comuns.

#### **4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA NA PLATAFORMA ELETRÔNICA**

- 4.1. As empresas interessadas, portadores de chave e senha de acesso, deverão registrar propostas iniciais em conformidade com os requisitos definidos neste Chamamento Público, na plataforma eletrônica Novo Licitações-e: <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, cuja reunião pública ocorrerá no dia e horário previsto no cronograma.
- 4.2. As interessadas deverão encaminhar a proposta escrita atualizada concomitantemente com a documentação de qualificação, conforme itens 6 e 7 deste chamamento público, EXCLUSIVAMENTE por meio do sistema eletrônico Novo Licitações-e: <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, em até 01 (um) dia útil após a solicitação.
- 4.3. Eventuais desistências e/ou alterações nas propostas iniciais registradas na plataforma deverão ser realizadas exclusivamente pelos participantes, antes da data e horário de abertura das propostas.
- 4.4. Será observado o horário de Brasília/DF para todas as referências de tempo contidas neste Chamamento Público.
- 4.5. A participação neste Processo de Seleção pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às regras e exigências de qualificação previstas neste Chamamento Público, e na plataforma do Banco do Brasil, sendo responsável por todas as transações efetuadas.
- 4.6. Caberá a empresa participante acompanhar alterações de datas/horários, esclarecimentos, erratas e outras comunicações, bem como as operações no sistema eletrônico durante a reunião pública, inclusive das decisões da Comissão de Contratação, sendo responsável exclusivo pelo ônus decorrentes da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens constantes da plataforma e ainda por eventuais perdas de conexão.



4.7. A disputa será conduzida pelo membro da Comissão de Contratação, denominado Condutor do Processo de seleção, que será responsável pelo seu processamento.

4.8. Os interessados em acompanhar a disputa poderão fazê-lo acessando na Internet o endereço eletrônico Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, onde se encontra o link do Processo Seletivo.

4.9. Ao cadastrar a proposta no *site* na plataforma eletrônica Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, as informações inseridas no campo denominado “Descrição/Observação (Opcional)” tem caráter de preenchimento facultativo e não poderão identificar a empresa participante, visando preservar o sigilo das propostas.

4.10. Para elaboração da proposta a participante deverá considerar que:

4.10.1. O preço total para o lote ofertado deve considerar os impostos diretos e indiretos, taxas, contribuições, fretes, seguros e quaisquer outras incidências fiscais e/ou tributárias e demais custos e despesas incidentes na prestação do serviço;

4.10.2. Os preços cotados e os valores faturados, em moeda corrente nacional, deverão ser fixos e irrevogáveis, não sofrendo qualquer atualização monetária até o seu efetivo pagamento;

4.10.3. Validade mínima da proposta é de 90 (noventa) dias, contados da data da disputa de preços;

4.10.4. A base dos preços será a data da disputa de preços.

4.10.5. Os serviços ofertados devem corresponder às exigências constantes do Memorial Descritivo, sob pena de desclassificação.

4.10.6. O pagamento será realizado no prazo definido no item 13 – DO PAGAMENTO, não sendo aceita proposta com pagamento antecipado.

4.10.7. Pela elaboração da proposta a empresa participante não terá direito a auferir qualquer vantagem, remuneração ou indenização.

4.11. A proposta final e documentos de qualificação deverão ser anexados pela empresa arrematante, após a disputa, na plataforma Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, no prazo de até 01 (um) dia útil após a solicitação do Condutor.

4.12. **Do Credenciamento na nova plataforma Licitações-e** <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>.

4.12.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, ambas intransferíveis, obtidas junto ao provedor do sistema eletrônico (Banco do Brasil S/A).



- 4.12.2. As pessoas jurídicas ou empresas individuais deverão credenciar representantes, mediante a apresentação a referida instituição bancária (agência de livre escolha do interessado) de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no sistema.
- 4.12.3. Em se tratando de sócio, proprietário ou dirigente da empresa interessada, deverá ser apresentada ao Banco do Brasil S/A cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social e alterações, no qual estejam expressos os poderes para exercer direitos e assumir obrigações.
- 4.12.4. A chave de identificação e senha terão validade determinada pelo Banco do Brasil S/A, sendo de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao SENAI-SP e ao SENAI-SP a responsabilidade por eventuais danos decorrente do uso indevido, ainda que por terceiros.
- 4.12.5. O credenciamento da empresa interessada e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica na responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes.

## **5. DA FASE DE DISPUTA**

- 5.1. A partir do horário previsto no cronograma será iniciada a reunião pública da disputa aberta de preços, cujos preços iniciais serão divulgados.
- 5.2. O Condutor realizará a disputa, podendo desclassificar as propostas que:
  - a) não estiverem em consonância com o exigido neste Chamamento Público, e
  - b) apresentem preços irrisórios ou incompatíveis com os preços de mercado, ainda que não se tenha estabelecido limite mínimo.
- 5.2.1. Tal decisão e outras pertinentes serão registradas na plataforma para acompanhamento das participantes.
- 5.2.2. A validade do processo de seleção não ficará comprometida, se inviabilizada a fase de lances, em razão da apresentação e/ou classificação de apenas uma empresa, desde que justificada pela Comissão de Contratação, inclusive quanto ao preço.
- 5.2.3. Aberta a etapa competitiva, os participantes deverão estar conectados ao sistema para participar da reunião de lances.
- 5.2.4. As empresas participantes poderão ofertar lances sem restrição de quantidade ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance.



- 5.2.5. Todos os lances serão registrados pela plataforma, que indicará sempre o lance de menor valor para acompanhamento em tempo real pelas participantes, mantendo em sigilo os autores dos lances durante a reunião de disputa.
- 5.2.6. Será adotado para o envio de lances o modo de disputa “Aberto”, em que os participantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 5.2.7. Durante a disputa, as participantes deverão observar o valor estipulado para redução mínima entre os lances subsequentes, em relação ao seu lance anterior e em relação ao melhor lance registrado, para o lote, conforme abaixo:

LOTE	REDUÇÃO MÍNIMA ENTRE OS LANCES SUBSEQUENTES DA MESMA PARTICIPANTE	REDUÇÃO MÍNIMA EM RELAÇÃO AO MELHOR LANCE
01	R\$ 50.000,00	R\$ 50.000,00

- 5.2.8. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema, quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
  - 5.2.8.1. A prorrogação automática da etapa de lances será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente, sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
  - 5.2.8.2. Não havendo lances na forma estabelecida no item anterior, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.
- 5.2.9. A exclusão de lance somente será possível pelo fornecedor durante a fase de lances, dentro do prazo de 15 (quinze) segundos, conforme possibilita o sistema eletrônico, ou seja, antes do encerramento do lote.
- 5.2.10. No caso de desconexão do Condutor, durante a etapa de lances, se o sistema permanecer acessível aos participantes, os lances continuarão sendo recebidos sem prejuízo dos atos realizados.
- 5.2.11. Encerrada a fase competitiva, sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o Condutor, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.
- 5.2.12. Encerrada a disputa, o sistema informará a proposta de menor preço. O condutor do processo solicitará, no campo “*chat de mensagem*”, o envio da proposta escrita atualizada e documentos de qualificação correspondentes, para acesso público e avaliação do condutor, sendo necessariamente, inseridos pelo arrematante em até 01 (um) dia útil após solicitação na plataforma Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>.



5.2.12.1. O Condutor poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao participante arrematante do lote, com vistas a redução do preço, decidindo sobre sua aceitação.

5.2.12.2. Caso o preço resultado desta negociação, ainda esteja incompatível com o mercado, o Condutor poderá convocar o participante subsequente para que tenha a mesma oportunidade e assim, sucessivamente.

5.2.13. A ausência da documentação, após o prazo de solicitação, ocasionará na desclassificação do participante e a convocação do próximo colocado em preço.

## **6. DA PROPOSTA ESCRITA FINAL**

6.1. A proposta final e demais anexos deverão ser anexados pela arrematante, no prazo estabelecido no item 4.11. deste Chamamento Público, o qual poderá ser prorrogado por igual período a critério da Comissão de Contratação, devendo neste caso, ser utilizado o mesmo critério para as demais participantes.

6.2. Os documentos referentes a proposta escrita final são:

6.2.1. Modelo de declaração concordando com os termos do Chamamento Público e outras informações, Anexo A, credenciando o representante legal perante o Sesi-SP para todos os assuntos pertinentes ao presente Processo de Seleção, entre outros

6.2.2. Proposta de preços, com identificação da participante e do lote, conforme Modelo de Proposta, Anexo C.

6.3. O preço da proposta comercial escrita deverá ser o mesmo ofertado por lance durante a disputa eletrônica, salvo se houver tratativas realizadas com o Condutor, para obtenção de preço menor.

6.4. A proposta e a documentação de qualificação da arrematante serão analisadas pela Comissão de Contratação, que poderá se valer de assessoramento da área técnica e jurídica do Sesi-SP, quando for o caso, podendo ser realizadas diligências para confirmação das informações contidas nos documentos apresentados e o atendimento as especificações exigidas, por meio de esclarecimentos ou informações complementares.

6.5. A inobservância da exigência, no prazo de 02 (dois) dias úteis, resultará na desclassificação da proposta para o lote correspondente.

6.6. A arrematante deve-se atentar ao item 8 deste chamamento para fins de aceite quanto a precificação dos serviços a serem contratados, objeto do presente processo de seleção.



## 7. DA DOCUMENTAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO

7.1. **Modelo de Declaração Concordando com os Termos do Chamamento Público e Outras Informações, Anexo A**, concordando com os termos do Chamamento Público, autorizando o uso da imagem e tratamento dos dados, credenciando o representante legal perante o SENAI-SP para todos os assuntos pertinentes ao presente Processo de Seleção, entre outros.

7.2. Prova de inscrição e de situação cadastral ativa no **Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ)**.

7.3. Prova de inscrição no **Cadastro de Contribuinte Estadual**, relativa ao domicílio ou sede da participante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto a ser contratado.

7.4. Prova de inscrição no **Cadastro de Contribuinte Municipal**, relativa ao domicílio ou sede da participante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto a ser contratado.

7.5. Prova de **regularidade com a Fazenda Nacional** (certidão negativa de débitos relativos aos tributos federais e à Dívida Ativa da União), que abrangem as contribuições previdenciárias.

7.6. Prova de **regularidade para com a Fazenda Estadual**, do domicílio ou sede do participante, consubstanciada na Certidão expedida pela Secretaria de Estado dos Negócios da Fazenda e/ou Procuradoria Geral do Estado.

7.7. Prova de **regularidade para com a Fazenda Municipal**, referente a tributos mobiliários do domicílio ou sede do participante.

7.8. Prova de **regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS**, do domicílio ou sede da participante.

7.9. Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social ou balanço de abertura no caso de empresa recém-constituída, legível, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta, pelo IPCA (IBGE), ou outro indicador que venha substituí-lo.

7.9.1. Serão aceitos também balanços e demais demonstrações contábeis intermediárias, referentes a períodos mais recentes, na forma da lei, devidamente assinados pelo representante legal e pelo profissional contabilista responsável e registrados na Junta Comercial.

7.9.2. As demonstrações financeiras deverão estar acompanhadas do Termo de Abertura e Encerramento do Livro Diário do exercício correspondente, devidamente registradas na Junta Comercial da sede ou do domicílio da participante (ou em outro órgão equivalente). Para aquelas empresas com obrigatoriedade ou adesão voluntária de entrega do SPED será aceito o Recibo de Entrega de Livro Fiscal, acompanhado do Balanço Patrimonial do último exercício social, com o respectivo número do recibo em todas as páginas, gerados a partir do próprio SPED.



7.9.3. O prazo para aceitação do Balanço Patrimonial e das Demonstrações contábeis é o último dia útil do mês de maio do ano seguinte ao ano-calendário a que se refere a escrituração, sendo que após esta data, somente será aceita documentação referente ao exercício imediatamente anterior.

7.10. **A boa situação financeira** será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), iguais ou superiores a 1,0 (um inteiro), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

$$SG = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

$$LC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

7.10.1. Se necessária a atualização do balanço, deverá ser apresentado, juntamente com os documentos, o correspondente memorial de cálculo.

7.11. **Certidão Negativa específica de Falência**, Recuperações Judiciais e Extrajudiciais, expedida pelo Cartório Distribuidor do local da sede da pessoa jurídica, com data de emissão não anterior a 90 (noventa) dias contados da data da reunião pública, no caso de não constar prazo de validade em seu texto.

7.11.1. As sociedades que se encontram em recuperação judicial ou extrajudicial deverão apresentar certidão positiva de recuperação judicial, com a respectiva comprovação da homologação judicial do plano de recuperação.

7.12. **Registro comercial**, no caso de empresa individual, além da cópia do RG e CPF do titular.

7.12.1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores. Os documentos deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

7.12.2. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples ou civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício.

7.13. **Aptidão Técnica**

7.13.1. Plano de Implantação e Capacitação Técnica



7.13.2. Apresentação do Plano de Implantação da Solução, incluindo cronograma, programa de treinamento e planos de ação para customizações, parametrizações, testes e integração com legados.

7.13.3. Este documento deverá ser emitido em papel timbrado da Proponente e firmado por seu responsável técnico e será objeto de apresentação à equipe técnica do Sesi-SP para ser validado em todo seu conteúdo, especialmente com relação aos prazos fixados para cada uma das etapas que o compõem. Este documento será ajustado às necessidades do Sesi-SP, em negociações com a Contratada. Para fins de validação, será considerado apto o Plano de Implantação que demonstre a implementação integral da solução no prazo máximo de até 90 (noventa) dias contados da assinatura do contrato, contemplando, no mínimo, as etapas de customização, parametrização, testes, integração com sistemas legados, treinamento e entrada em operação. Eventuais ajustes posteriores terão caráter meramente operacional, sem alteração substancial do escopo, cronograma ou do prazo máximo estabelecido.

7.13.4.1. Apresentação de Declaração de Capacidade Técnica emitida por duas pessoas jurídicas de direito público ou privado distintas, que comprove que a Proponente forneceu o produto objeto da presente licitação, incluindo os serviços complementares aos descritos no memorial descritivo.

7.13.4.2. A declaração deverá descrever o objeto do contrato firmado com a Proponente, necessariamente fazendo referência à prestação do Serviço de Saúde Digital, indicando sua respectiva data de vigência do instrumento firmado (em execução ou encerrado);

7.13.4.3. Cada declaração deverá comprovar que a Proponente implantou e sustentou a solução para um cliente com pelo menos 20.000 (vinte mil) vidas ativas por um ano ou mais.

7.13.4.4. Deverá trazer, ainda em seu corpo, a razão social, endereço, telefone e e-mail do Contratante e identificação do profissional responsável pelo projeto para possível contato.

7.13.5. Documentação Legal do Software e Aderência aos Requisitos

7.13.5.1. A Proponente deverá apresentar documentação comprovando que detém o direito de propriedade legal e intelectual para manutenção e comercialização das licenças do produto, independentemente da Proponente ser ou não proprietária da solução ofertada. Caberá também à Proponente apresentar documento que comprove aderência aos requisitos solicitados para a solução de software.

7.13.5.2. Nesta documentação deverá estar especificado que a Proponente está autorizada pelo fabricante (documento fornecido por este ou por seu representante legal) a comercializar as licenças, instalar, configurar e parametrizar a solução, bem como a prestar todos os demais serviços de manutenção e suporte técnico necessários



à implantação e operação do software pelos usuários do Sesi-SP, conforme escopo deste chamamento de licitação e seus anexos.

7.13.5.3. No caso da Proponente ser o próprio fabricante, será suficiente a declaração simples desta condição.

7.13.5.4. Em ambas as situações, a declaração deverá trazer também informações sobre a identificação do produto (nome do fabricante e nome comercial da solução), em sua versão mais recente, bem como descrição das funções executadas e modalidade de comercialização (SaaS) a ser adotada.

7.13.5.5. Deverá também a Proponente elaborar documento que apresente as funcionalidades existentes em seu sistema para cada requisito da solução tecnológica. O documento deverá demonstrar atendimento aos Requisitos Específicos constantes no Memorial, itens 2.1.2. a 2.1.2.5, assim como comprometer-se a entregar os requisitos não atendidos em um prazo de 60 dias corridos a partir da assinatura do contrato. Não se enquadra neste prazo os Requisitos Gerais, os quais devem ser plenamente atendidos no momento da análise técnica.

#### 7.13.6. Informações adicionais

7.13.6.1. A equipe de avaliação técnica poderá promover diligências quando a análise do quesito assim requerer de sorte a esclarecer quaisquer dúvidas pertinentes.

#### 7.13.7. Fica ainda estabelecido que:

7.13.7.1. A ausência dos documentos constantes dos itens acima ou a omissão de informações neles solicitadas, bem como o fornecimento de informações inverídicas cuja procedência não possa ser devidamente comprovada, implicarão na desqualificação da Proponente; e

7.14. Não serão aceitas declarações emitidas por empresas que mantenham vínculo societário ou qualquer outra forma de relação direta ou indireta com a Proponente, tais como participação comercial, técnica, econômica ou financeira.

7.15. Os documentos de qualificação, bem como quaisquer outros solicitados, deverão estar válidos na data da entrega.

7.16. Serão aceitas certidões positivas com efeito de negativa.

## **8. DA ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS**

8.1. A critério da Comissão de Contratação, poderão ser relevados erros ou omissões formais, de que não resultem prejuízo para o entendimento das propostas.



8.2. Considerar-se-á inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado.

8.3. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, de acordo com o que estabelece o item 9.4., para efeito de comprovação de sua exequibilidade, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis após a solicitação.

8.3.1. O resultado da oitiva será submetido a Comissão de Contratação para análise e deliberação.

8.3.2. O não atendimento à solicitação no prazo fixado ou a recusa em fazê-lo implicará na desclassificação da proposta.

8.4. Será desclassificada a proposta que não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas.

## **9. DA ANÁLISE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E DA DOCUMENTAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO**

9.1. A Comissão de Contratação poderá se valer de assessoramento técnico para análise das propostas e documentação de qualificação apresentadas pelas participantes, os quais emitirão pareceres que subsidiarão as tomadas de decisões.

9.2. A critério da Comissão de Contratação, eventuais falhas ou omissões formais poderão ser relevados, desde que não resultem em prejuízo para o entendimento das propostas.

9.3. Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento” em substituição aos documentos requeridos no presente Chamamento Público.

9.4. Durante o Processo de Seleção, é facultado a Comissão de Contratação ou aos técnicos por ela designados realizar diligências para esclarecimentos e informações complementares, bem como conceder prazo para que os participantes adequem suas propostas e documentos de qualificação, visando sanar eventuais omissões ou inadequações.

9.4.1. A critério da Comissão de Contratação poderão ser aceitos documentos que, embora não entregues quando da convocação, estavam vigentes e/ou válidos na data da disputa.

9.5. Todos os cálculos serão efetuados com duas casas decimais, desprezando-se sempre a fração remanescente.

9.6. A análise das propostas, observará a ordem da classificação, resultante da disputa de preços, restringindo-se, a princípio, à proposta apresentada pela arrematante, desde que atenda plenamente as exigências deste Chamamento Público, caso contrário, será avaliada a proposta subsequente e assim sucessivamente, até a obtenção de proposta válida.



- 9.6.1. Visando à celeridade do processo, a critério da Comissão de Contratação, poderá ser solicitada proposta final das próximas colocadas, para análise simultânea e concomitantemente.
- 9.7. O Condutor poderá negociar com as participantes, observando a ordem de classificação das propostas, visando a redução dos preços e adequação ao mercado.
- 9.8. Serão desclassificadas as participantes:
- 9.8.1. nas situações previstas no item 3.2;
  - 9.8.2. cujas propostas não atendam às exigências constantes do Memorial Descritivo;
  - 9.8.3. na apresentação de declarações emitidas por empresas que mantenham vínculo societário ou qualquer outra forma de relação direta ou indireta com a participante, tais como participação comercial, técnica, econômica ou financeira;
  - 9.8.4. que deixarem de apresentar os documentos solicitados nos itens 6. DA PROPOSTA ESCRITA FINAL E 7. DA DOCUMENTAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO, **exceto do Anexo A** - visto que a entrega da proposta implica na aceitação formal das condições estabelecidas neste Chamamento Público.
- 9.9. O não atendimento aos requisitos e dos prazos estipulados neste Chamamento Público, a participante será desclassificada, cabendo ao Condutor registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelas participantes.
- 9.10. Caso haja desistência da proposta, a critério exclusivo do Sesi-SP, a participante poderá ser penalizada com a suspensão do direito de contratar com o Sesi e SENAI, por um período de até 05 (cinco) anos.
- 9.11. Constatado o atendimento dos requisitos previstos neste Chamamento Público, a participante será classificada e considerada apta para contratação.
- 9.12. Caso haja empate entre duas ou mais propostas, prevalecerá a primeiramente registrada, desde que tenha atendido a todos os requisitos exigidos neste Chamamento Público.
- 9.13. Na hipótese de desclassificação de todos os participantes, o Sesi-SP poderá fixar novo prazo para apresentação de outras propostas ou de novos documentos, escoimados das causas que implicaram na desclassificação.
- 9.14. O resultado dessas análises será submetido à Comissão de Contratação, sendo as decisões lavradas em atas e disponibilizadas às participantes na plataforma Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, abrindo-se o prazo para apresentação de pedido de reconsideração.



## 10. DOS PEDIDOS ESCLARECIMENTOS E DE RECONSIDERAÇÃO

10.1. As eventuais dúvidas deverão ser encaminhadas, até a data prevista no cronograma anexo, através do e-mail [contservicos@sesisenaisp.org.br](mailto:contservicos@sesisenaisp.org.br), à Gerência de Compras – GC, mencionando o número do Processo de Seleção e o objeto da contratação.

10.1.1. As respostas, eventuais esclarecimentos e/ou alterações serão disponibilizadas às interessadas no endereço eletrônico: <https://transparencia.sesisp.org.br/licitacoes-editais>, até a data prevista no cronograma, sem, porém, identificar o formulador da consulta, as quais passarão a valer como normas.

10.2. Das decisões proferidas quanto a qualificação das participantes e de suas propostas, caberá pedido de reconsideração à Comissão de Contratação, no prazo de 02 (dois) dias úteis após a divulgação do resultado de cada participante, na plataforma do Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, a ser encaminhado através do e-mail: [contservicos@sesisenaisp.org.br](mailto:contservicos@sesisenaisp.org.br).

10.2.1. As participantes, cuja situação no processo possa ser afetada, poderão se manifestar sobre o pedido de reconsideração, no prazo de 02 (dois) dias úteis, a contar da divulgação do resultado na plataforma do Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>.

10.2.2. Havendo pedido de reconsideração, o prazo de validade das propostas será suspenso, reiniciando-se a contagem a partir da divulgação do resultado.

10.3. Da decisão da Comissão de Contratação relativa ao pedido de reconsideração não caberá novo pedido de reconsideração.

10.4. Definido o resultado pela Comissão de Contratação e não havendo pedidos de reconsideração ou sendo estes devidamente analisados e respondidos, o Processo de Seleção seguirá para conclusão.

## 11. DA CONTRATAÇÃO

11.1. As condições estabelecidas neste Chamamento Público, no que se aplicar, farão parte do contrato e/ou pedido de compra correspondente, independentemente de transcrição em seu texto.

11.2. Após aprovação do Processo de Seleção, a participante selecionada será notificada para assinatura do contrato no prazo de 02 (dois) dias úteis, conforme as respectivas minutas, **Anexo D**.

11.2.1. A documentação de qualificação apresentada na plataforma eletrônica será utilizada para a realização do Cadastro da participante selecionada. Entretanto, quando da assinatura do contrato, poderá haver necessidade de atualização da documentação,



em parte ou no todo, que deverá ser providenciada pela empresa a ser contratada, no prazo de até 02 (dois) dias úteis.

11.2.1.1. O prazo acima estabelecido poderá ser prorrogado, a critério exclusivo da Comissão de Contratação.

11.3. Caso a participante selecionada não assine o contrato e/ou não apresente a documentação regular, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, a critério exclusivo do Sesi-SP, a mesma poderá ser penalizada com a suspensão do direito de contratar com o Sesi e SENAI, por um período de até 05 (cinco) anos e/ou aplicadas as penalidades previstas no item 14 - **DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES**. Nesse caso, o Sesi-SP poderá convocar as participantes remanescentes para fazê-lo, observada a ordem de classificação, ou realizar novo Processo de Seleção.

11.4. Antes da assinatura do contrato, o Sesi-SP poderá desclassificar a participante selecionada, caso tenha conhecimento de qualquer fato anterior ou posterior ao julgamento deste Processo de Seleção que venha desaboná-la técnica, financeira ou administrativamente, não lhe cabendo direito a qualquer reclamação, indenização ou ressarcimento.

11.5. O futuro contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado através da elaboração do competente Termo Aditivo, até o limite máximo de 5 (cinco) anos, observadas as demais condições previstas nos artigos 34 e 38 do RCA do Sesi-SP.

11.6. A critério das partes, após o 12º mês de vigência contratual, havendo prorrogação do contrato, poderá ser aplicado o reajustamento de preço anual com base no índice IPCA/IBGE acumulado nos últimos 12 meses, relativo ao mês anterior (11º mês), ou, mediante concordância entre as partes, referente ao segundo mês anterior ao 12º (10º mês), ou ainda, por outro índice que venha a substituí-los, caso haja a extinção de um deles.

11.7. Qualquer uma das partes poderá denunciar o futuro contrato antecipadamente, desde que comunique sua intenção com no mínimo 60 (sessenta) dias de antecedência.

11.8. Poderão ser subcontratados partes do objeto, mantida a responsabilidade da Contratada e desde que expressamente autorizado pelo Sesi-SP.

11.8.1. Fica vedada a subcontratação, nas seguintes situações:

- a) Subcontratação total do objeto;
- b) de empresas participantes deste Processo de Seleção, e
- c) de empresa impedida de contratar com o Sesi-SP E SENAI-SP.

11.8.2. A contratada deverá apresentar ao Sesi-SP a documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, conforme previsto no item 7 e subitens deste Chamamento.

11.8.3. Os pagamentos correspondentes aos serviços prestados pela Subcontratada serão realizados somente à Contratada.



## **12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

- 12.1. Executar os serviços, objeto deste Chamamento Público, de acordo com as exigências definidas no Memorial Descritivo, Minuta de Contrato e demais anexos.
- 12.2. Responsabilizar-se, em caráter exclusivo, pela execução dos serviços por seus empregados, prepostos, parceiros e terceiros.
- 12.3. Executar os serviços nos prazos estabelecidos no Memorial Descritivo, Minuta de Contrato e demais anexos.
- 12.4. Arcar com eventuais custos de transporte, estadia, alimentação entre outros, necessários à execução dos serviços.
- 12.5. Considerar a vistoria e aceitação dos serviços por técnicos do Sesi-SP, se for o caso.
- 12.6. Notificar por escrito ao Sesi-SP, ao gestor do Contrato, caso ocorra qualquer fato que impossibilite o cumprimento das condições e prazos estabelecidos no contrato.
- 12.7. Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que venham a causar ao Sesi-SP.
- 12.8. Solucionar eventuais falhas sem ônus ao Sesi-SP.
- 12.9. Manter, durante o tempo de vigência do contrato, os documentos de regularidade fiscal e regularidade técnica devidamente atualizados.
- 12.10. Os serviços inerentes à esta contratação serão conduzidos sob a fiscalização da Gerência de Saúde e Inteligência de Negócios, que indicará funcionário que exercerá a função de Gestor do Contrato, responsável por acompanhar a execução, as etapas e prazos determinados, conferir os documentos e relatórios pertinentes, atestar a realização dos serviços e liberar os pagamentos correspondentes.
- 12.11. Respeitadas todas as previsões descritas neste chamamento, no memorial descritivo e na minuta de contrato, a Contratada é a única e exclusiva responsável por todos os encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais, oriundos da execução do contrato, podendo o Sesi-SP a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos, como condição do pagamento do valor ajustado no contrato.

## **13. DO PAGAMENTO**

- 13.1. O Sesi-SP avaliará o desempenho da Contratada no mês em questão, no que respeita ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS e demais cláusulas contratuais e identificação, quando for o caso, as inconformidades detectadas, notificando a Contratada acerca dos valores dos descontos aplicáveis no respectivo período.



13.1.1. A partir do recebimento da notificação, a Contratada terá o pleno direito de promover as devidas justificativas às Contratantes, as quais serão avaliadas e confrontadas com as ocorrências registradas para decisão acerca da aplicação dos descontos previstos.

13.1.2. Uma vez aceitos os serviços pelo Sesi-SP a Contratada deverá emitir as faturas.

13.2. Os pagamentos serão efetuados diretamente pela Gerência Sênior Contábil e Financeira do Sesi-SP, situada na Avenida Paulista, nº 1313, 2º andar, Bairro Bela Vista, em São Paulo – SP, em 25 (vinte e cinco) dias, fora dezoa, após a entrega efetiva, de modo que ocorram apenas nos dias 10, 20 ou 30 de cada mês.

13.2.1. Quando recaírem em finais de semana e feriados, o pagamento será realizado no primeiro dia útil subsequente; no mês de fevereiro, os pagamentos serão realizados nos dias 10, 20 e 28 (ou 29, se o ano for bissexto).

13.2.2. No Item I do Anexo C, o valor referente à implantação inicial caracteriza-se como pagamento único, devendo ser faturado mediante emissão de Nota Fiscal, recibo de quitação e declaração do Simples Nacional (quando aplicável) específica para a etapa de implantação.

13.2.3. Os Itens II a XI do Anexo C correspondem a serviços de natureza continuada, faturados mensalmente, por meio de Nota Fiscal, recibo de quitação e declaração do Simples Nacional (quando aplicável) emitidos conforme a efetiva utilização, observada a expectativa média de consumo mensal prevista no Anexo.

13.3. Para contagem do prazo de pagamento, considerar-se-á o dia da entrega da Nota Fiscal / Fatura, devidamente validada pelo Gestor do Contrato.

13.4. Os documentos fiscais — nota fiscal, recibo de quitação e declaração do Simples Nacional (quando aplicável) — deverão ser emitidos somente após a conferência da fatura do fornecedor e o recebimento do pedido de compras realizados pela Gerência de Saúde e Inteligência de Negócios do Sesi-SP.

13.5. O código de serviços informado na nota fiscal deve estar devidamente alinhado e correspondente ao serviço efetivamente prestado.

13.6. O Sesi-SP, em conformidade com a legislação vigente, reterá do valor bruto da Nota Fiscal / Fatura, as alíquotas referentes aos impostos/taxas: IR, INSS, ISS, CSLL, COFINS, PIS/PASEP, entre outros, os quais deverão estar devidamente destacados no documento fiscal.

13.7. Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário, devendo ser encaminhadas, obrigatoriamente, as duplicatas e/ou recibos devidamente quitados. Não deverão ser emitidos boletos bancários, bem como, não é permitido negociar os títulos.

## **14. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES**

### **14.1. À Participante:**

14.1.1. O não atendimento das exigências previstas neste Chamamento Público, dos compromissos assumidos, bem como, se for constatado inveracidade de quaisquer informações e/ou documentos fornecidos, poderá implicar, à participante, a penalidade de desclassificação da proposta e conseqüente exclusão do Processo de Seleção.

14.1.2. A recusa injustificada ou não aceita pelo SESI-SP em assinar o contrato e/ou os pedidos de compra, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total das obrigações assumidas e poderá acarretar às seguintes penalidades:

- a) perda do direito à contratação, e
- b) suspensão do direito de contratar com o SESI-SP e SENAI-SP pelo prazo de até 05 (cinco) anos.

### **14.2. À Contratada:**

14.2.1. O atraso injustificado ou o descumprimento de quaisquer obrigações pactuadas, acarretará a aplicação de multa no percentual de 2% (dois por cento) do valor total do contrato.

14.2.2. O inadimplemento total ou parcial das obrigações assumidas pela contratada, dará ao SESI-SP o direito de rescindir unilateralmente o contrato sem prejuízo da aplicação de outras penalidades previstas neste Chamamento Público, inclusive a de suspensão do direito de contratar com o SESI-SP e SENAI-SP por prazo de até 05 (cinco) anos.

14.2.3. A parte que der motivo à rescisão por atrasos ou por descumprimento das cláusulas e condições constantes do contrato e incorrerá no pagamento, à parte inocente, da multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor total do contrato, sem prejuízo do ressarcimento dos valores pagos (se for o caso), ressalvado o direito ao credor de exigir indenização por prejuízo excedente, nos termos do parágrafo único do art. 416 do Código Civil.

14.3. As penalidades previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente

14.4. Os valores relativos as multas aplicadas, bem como, outros valores que forem devidos serão deduzidos dos créditos que a contratada possuir com o SESI-SP ou cobrados administrativa ou judicialmente.



## **15. CASOS OMISSOS**

15.1. Qualquer caso omissos no decurso deste Chamamento Público será dirimido pela Comissão de Contratação e produzirá seus efeitos.

São Paulo, 07 de maio de 2026.

Gerência de Compras – GC  
Serviço Social da Indústria (SESI)  
Departamento Regional de São Paulo



## CRONOGRAMA

### PROCESSO DE SELEÇÃO COM DISPUTA ABERTA N.º 101/2026

#### CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE DIGITAL E FORNECIMENTO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA EM MODELO SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS) PARA O SESI-SP.

Eventos	Datas
Publicação	<b>08/05/2026</b>
Retirada do Chamamento Público	A partir de <b>08/05/2026</b> site: <a href="https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/">https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/</a>
Pedidos de Esclarecimentos	De <b>08/05/2026</b> até <b>13/05/2026</b> e-mail: <a href="mailto:contservicos@sesisenaisp.org.br">contservicos@sesisenaisp.org.br</a>
Início da reunião pública de disputa de preços	<b>19/05/2026</b> as <b>9h30</b>



## ANEXO A

### MODELO DE DECLARAÇÃO CONCORDANDO COM OS TERMOS DO CHAMAMENTO PÚBLICO E OUTRAS INFORMAÇÕES

(em papel timbrado da participante)

Ao  
Serviço Social da Indústria (SESI)  
Gerência de Compras - GC

#### PROCESSO DE SELEÇÃO N.º 101/2026

DADOS DA EMPRESA	
Razão Social:	
Endereço completo:	
Telefone:	E-mail:
CNPJ:	

SÓCIOS E ADMINISTRADORES	
Nome:	Qualificação:
Nome:	Qualificação:

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL	
Nome:	Cargo:
CPF:	RG:
Telefone:	E-mail:

DADOS DO CONTADOR OU DA EMPRESA DE CONTABILIDADE		
Nome do Contador:	CRC:	
Razão Social:	CNPJ:	CRC do responsável:

DADOS BANCÁRIOS DA EMPRESA PARA PAGAMENTO (se houver possibilidade de pagamentos em mais de uma conta, lista todas as possíveis)		
Banco:	Agência:	Conta Corrente:

Declaramos sob as penalidades da Lei, para fins do Processo de Seleção acima referido que:

- concorda com as condições e regras deste Chamamento Público;
- na composição societária não existe participação de dirigentes ou empregados do SESI-SP;
- na composição societária não existe participação de dirigentes ou sócios de qualquer outra participante do referido processo de seleção;
- à elaboração da proposta é de nossa responsabilidade,
- não empregamos menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menores de 16 anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 anos, e
- que concordamos com a Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade do SESI-SP, disponibilizada no link: <https://privacidade.sesisp.org.br>.

(Local e Data)

\_\_\_\_\_  
(Nome completo e assinatura do representante legal)

**MEMORIAL DESCRITIVO****1. OBJETO**

1.1. O presente processo de seleção é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Saúde Digital e fornecimento de plataforma tecnológica em modelo Software as a Service (SaaS).

1.1.1. A solução destina-se à assistência remota à saúde, coordenação do cuidado e gestão de saúde populacional dos trabalhadores da indústria e seus dependentes ("Beneficiários").

1.1.2. Os serviços de saúde digital compreendem:

a) Plataforma Tecnológica (SaaS): Fornecimento da plataforma *white-label* (marca SESI-SP), acessível via web e aplicativos móveis nativos (iOS/Android), incluindo hospedagem, manutenção, operação e suporte técnico.

b) Direito de Uso da plataforma para o SESI-SP: Fornecimento da plataforma para os funcionários do SESI-SP ou das empresas contratantes (Perfis Assistente/ADM/GS), permitindo a governança B2B (gestão administrativa e de custos dos clientes CNPJ) e a coordenação estratégica de saúde (gestão de risco e auditoria clínica).

c) Serviços Assistenciais Remotos: Prestação de serviços por profissionais de saúde qualificados, incluindo Atenção Primária à Saúde (APS) integrada (com navegação de saúde e gestão de crônicos), atendimentos eletivos no Ambulatório Multidisciplinar de Especialidades (AME) e Pronto Atendimento (PA) 24/7 em plataforma de videochamada segura.

**2. ESCOPO DE CONTRATAÇÃO / DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS****2.1. PILAR 1: Plataforma Tecnológica (SaaS)****2.1.1. Requisitos Gerais****2.1.1.1. Arquitetura e Performance:**

a) Modelo de Entrega (SaaS): O serviço deve ser integralmente fornecido no modelo



SaaS, hospedado em infraestrutura de nuvem. A CONTRATADA é a única responsável pela gestão da infraestrutura, hardware, virtualização, sistemas operacionais, patches de segurança e escalabilidade.

- b) Atualizações: Garantir a evolução tecnológica da plataforma, fornecendo ao Sesi-SP, sem custo adicional, todas as correções de *bugs* (corretivas), atualizações de segurança (preventivas) e novas funcionalidades *standard* (evolutivas) desenvolvidas para sua base de clientes.
- c) Disponibilidade: A plataforma deve garantir uma disponibilidade mínima de 99,95%, medida mensalmente, conforme Anexo II (ANSs).
- d) Escalabilidade e Desempenho: A infraestrutura deve ser altamente escalável, utilizando *auto-scaling* e balanceamento de carga para suportar picos de demanda, garantindo um mínimo de 10.000 acessos simultâneos sem degradação da performance.
- e) Latência: A latência da sala virtual de teleconsulta (áudio e vídeo *end-to-end*) deve ser inferior a 300ms em condições normais de rede do usuário.

#### 2.1.1.2. Interface, Experiência do Usuário e Acessibilidade

- a) Aplicativos Nativos e Web: A solução deve ser 100% responsiva (web) e deve fornecer aplicativos nativos (iOS e Android) publicados nas respectivas lojas (App Store e Google Play Store).
- b) White Label: A plataforma e o aplicativo móvel devem ser totalmente *white label*, permitindo a aplicação do logo do Sesi-SP, customização completa do esquema de cores e tipografia, e a utilização de domínio e e-mail remetente customizados do Sesi-SP.
- c) Omnichannel: A operação deve ser *omnichannel*, integrando múltiplos pontos de contato (aplicativo, navegador web, telefone, WhatsApp oficial, SMS e e-mail) para que o usuário possa iniciar e continuar o atendimento pelo canal de sua preferência.
- d) Acessibilidade (WCAG 2.1 AA): É mandatório o cumprimento das diretrizes do WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) Nível AA. Isso inclui navegação completa via teclado, compatibilidade total com leitores de tela (ex: NVDA, VoiceOver) e relação de contraste adequada.

## 2.1.2. Requisitos Específicos

### 2.1.2.1. Interoperabilidade

- a) Padrão FHIR (Mandatário): O Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) deve ser totalmente estruturado e compatível com HL7 FHIR (Fast Healthcare Interoperable Resources), versão R4 ou superior, para garantir interoperabilidade, portabilidade e alinhamento com regulamentações.

a.1) A arquitetura deve utilizar recursos FHIR padronizados, incluindo, no mínimo: Patient, Encounter, Condition, Observation, Medication/ MedicationRequest, Procedure, QuestionnaireResponse, CarePlan e ServiceRequest.

a.2) APIs RESTful FHIR devem ser utilizadas para comunicação de dados do PEP com sistemas externos.

- b) RNDS e e-SUS: É desejável que a plataforma tenha uma camada de interoperabilidade com a Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS) e o e-SUS, permitindo fluxo bidirecional de informações, conforme guia oficial para integração disponível em <https://rnds-guia.saude.gov.br/>.

- c) Integração de APIs: Fornecimento de um conjunto robusto de APIs RESTful, seguras e bem documentadas (padrão OpenAPI/Swagger), permitindo, no mínimo, a sincronização de cadastro e a extração de dados (saída de dados operacionais e clínicos para o *data lake* do Sesi-SP).

### 2.1.2.2. Módulos de Acesso e Governança

- a) Acolhimento da Demanda Espontânea: A plataforma precisa incluir uma central de regulação e acolhimento digital à demanda espontânea mediada por TIC, capaz de acolher e classificar a demanda conforme critérios clínicos.

Pode ser recebido por um *chatbot* médico-legal seguro, com transferência automática (*hand-off*) para um profissional humano em caso de risco ou complexidade.

- b) Sistema de Agendamento: Deve permitir formatos síncrono e assíncrono, com lembretes automáticos (push, SMS, WhatsApp oficial, e-mail). O sistema deve ser inteligente, exibindo apenas as especialidades habilitadas para o CNPJ do beneficiário.

- c) Autenticação (SSO): A plataforma deverá permitir a autenticação dos usuários



(Paciente/Beneficiário) via protocolo OAuth 2.0 integrado ao sistema de identidade "MEU SESI" para garantir *Single Sign-On* (SSO).

- d) Controle de Acesso (RBAC): Deve implementar um robusto Controle de Acesso Baseado em Função (RBAC - Role-Based Access Control), com granularidade para perfis distintos (Paciente, Profissional de saúde, ADM Nível 1-2-3, GS Nível 1-2-3).
- e) Governança B2B (Módulo de Contrato): Requisito obrigatório para gerenciar os contratos das empresas clientes e o controle financeiro. Deve permitir aos perfis ADM/GS (respeitando a hierarquia):
  - e.1) Definir o Catálogo de especialidades *Fee-for-service* (FFS) por CNPJ e CPF.
  - e.2) Estabelecer Teto de Quantidade (limite mensal de consultas FFS).
  - e.3) Estabelecer Teto de Custo (limite mensal em R\$ de gasto total FFS).
  - e.4) Bloqueio automático de agendamento FFS ao atingir qualquer um dos tetos.

#### 2.1.2.3. Ferramentas Clínicas e Assistenciais

- a) Sala Virtual de Teleconsulta: Sustentada pela tecnologia, operando em navegadores e dispositivos móveis. Deve incluir gravação criptografada e consentida, sala de espera virtual, co-atendimento multiprofissional (enfermeiro e médico simultaneamente).
- b) Integração com Dispositivos Médicos: A sala deve ser tecnicamente capaz de receber e transmitir dados *in real time* de dispositivos de exame físico remoto (ex: monitor de sinais vitais, dermatoscópio, estetoscópio eletrônico).
- c) Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP):
  - c.1) SOAP: Formato de registro clínico orientado por problemas (RCOP) seguindo o acrônimo SOAP (Subjetivo, Objetivo, Avaliação e Plano).
  - c.2) Prescrição e Assinatura Digital: Módulo integrado para emissão de atestados, relatórios encaminhamentos, prescrições e solicitações de exame realizada com certificação digital ICP-Brasil (A1/A3), possuindo carimbo do tempo e QR Code de verificação.
  - c.3) Linhas de Cuidado: Funcionalidade de abertura de Linhas de Cuidado (*Care Pathways*) que ativem automaticamente campos estruturados para coleta das Medidas de Desfecho Reportadas pelo Paciente (PROMs).



- c.4) Alertas de Recoleta: Sistema inteligente de alertas de periodicidade de coleta (Verde/Amarelo/Vermelho) baseados em parâmetros pré-estabelecidos, notificando o Profissional de saúde quando os indicadores estão vencidos ou próximos de vencer.
- c.5) Área Privada de Saúde Mental: O PEP deve possuir uma seção de registro restrito ("privada") para anotações sensíveis de Psicologia e Psiquiatria, com acesso limitado.
- c.6) Telemonitoramento (RPM/IoMT): Baseado em planos de cuidado (FHIR CarePlan) específicos. Deve incorporar a integração com kits de monitoramento remoto (RPM/IoMT) com dispositivos Bluetooth (afetores de pressão, glicosímetros, oxímetros, *wearables*), enviando medições automaticamente para o prontuário (Observation).
- d) A plataforma deverá incluir ferramentas de apoio à coordenação do cuidado, com alertas automáticos para o agendamento e acompanhamento de retornos, indicando quando o paciente deve ser reavaliado e em quais situações o retorno precisa ser antecipado. Essas funcionalidades devem estar integradas ao prontuário e às agendas das equipes, permitindo uma gestão proativa e contínua do cuidado.

#### 2.1.2.4. Módulos de Comunicação e Gestão

a) Canal de Comunicação de Saúde (CCS) via WhatsApp: Sistema de mensageria robusto via conta oficial verificada no WhatsApp Business API.

a.1) Paridade de Funcionalidade: O canal deve funcionar como uma interface de acessibilidade com paridade de funcionalidade da plataforma (Saúde Conversacional), permitindo ao usuário solicitar PAD, agendar consultas eletivas, confirmar, remarcar ou cancelar consultas agendadas, fazer *upload/download* de documentos, acessar a sala virtual de teleconsulta via link, e responder questionários.

a.1.1) Todas as interações do usuário com o CCS devem ser registradas em seu respectivo Prontuário Eletrônico, bem como os documentos enviados serem armazenados em na pasta "Meus Documentos" vinculada ao seu usuário.

a.2) Gestão de Scripts: Interface de gerenciamento onde os perfis GS-2 e GS-3 possam cadastrar, editar e aprovar os textos (*scripts*) das mensagens automáticas disparadas pelo sistema (autonomia do Sesi-SP).

b) Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): *Helpdesk* 24/7, acessível por *chat* dentro da plataforma e como transbordo do *chatbot* do WhatsApp. O TME de resposta para atendimento



humano deve ser de, no máximo, 3 minutos.

c) Módulo de Educação em Saúde (LMS): Repositório de conteúdo multimídia e módulo para criação e aplicação de Questionários de Saúde de autoavaliação (com lógica de *skip* e pontuação). Deve permitir a criação de "trilhas de conhecimento" sugeridas com base nas respostas dos questionários.

d) Sistema de Avaliação de Qualidade (NPS): O usuário deve ser convidado a avaliar o serviço ao final de cada atendimento, fornecendo uma nota de 0 a 10 (NPS) e um comentário opcional, com resultados compilados em tempo real nos *dashboards*.

#### 2.1.2.5. Mensuração e Inteligência de Dados

a) Dashboards BI (Interativos): Fornecimento de um sistema de BI (incorporado ou via ferramenta de mercado) com painéis interativos.

a.1) Segregação Obrigatória: Os perfis ADM (1, 2, 3) só podem acessar dados administrativos e operacionais anonimizados. Os perfis GS (1, 2, 3) têm acesso a dados individualizados e nominais (para coordenação do cuidado e Busca Ativa).

a.2) Indicadores Mínimos: Os *dashboards* devem incluir, no mínimo, indicadores definidos no ANEXO III.

b) Explorador FHIR para Auditoria: Interface de busca avançada sobre dados FHIR que permite auditoria clínica com filtros complexos.

## 2.2. PILAR 2: Direito de Uso da plataforma para o Sesi-SP

2.2.1. A CONTRATADA deverá fornecer Plataforma Tecnológica com perfis e permissões que reflita a estrutura de negócio B2B do Sesi-SP (Cliente, Unidade Sesi, Sede Sesi) para utilização por profissionais do Sesi-SP. Este é um requisito mandatório e central da plataforma, baseado em 7 perfis distintos:

### 2.2.1.1. Perfil Profissional de saúde

a) Profissional de saúde (médico, enfermeiro, psicólogo, etc.) que realiza o atendimento direto ao paciente.

b) Funcionalidades: Gestão da própria agenda no Sistema de Agendamento (abrir, fechar, bloquear horários), Sala de Teleatendimento, acesso ao Prontuário Eletrônico



(histórico completo do paciente em atendimento) e "Meus Documentos" (Upload de documentos para o paciente). Deve ter acesso restrito apenas aos pacientes vinculados aos CNPJs definidos pelos ADM-2/3 ou GS-2/3.

#### 2.2.1.2. Perfil Administrativo Nível 1 (ADM-1) – Empresa Cliente

- a) Perfil não-clínico, vinculado a CNPJs específicos (ex: gestor de RH da empresa cliente).
- b) Funcionalidades: Governança apenas sobre os CNPJs aos quais está vinculado.
- c) Pode cadastrar/alterar/excluir Beneficiários dos seus CNPJs.
- d) Acesso apenas aos dashboards administrativos (dados populacionais anonimizados de utilização, engajamento, etc.) dos seus CNPJs.
- e) Pode visualizar as bibliotecas de conteúdo e questionários que estão vinculados aos seus CNPJs (para saber o que está disponível para seus funcionários).
- f) **IMPORTANTE:** Em nenhuma hipótese este perfil poderá visualizar dados nominais de saúde, prontuários ou dashboards de saúde individualizados, garantindo o "muro" de privacidade entre a empresa cliente e os dados sensíveis do trabalhador.
- g) Pode gerenciar os tetos de custo/uso fee-for-service para seus CNPJs e CPFs.

#### 2.2.1.3. Perfil Administrativo Nível 2 (ADM-2) – Unidade SESI

- a) Perfil não-clínico (ex: gestor administrativo de unidade SESI-SP).
- b) Funcionalidades: Governança sobre todos os CNPJs vinculados à sua unidade (ou todos, a depender da regra de negócio).
- c) Pode cadastrar/alterar/excluir CNPJs, ADM-1, Beneficiários e Assistentes de Saúde, e gerenciar seus vínculos (ex: atribuir um ADM-1 a um CNPJ).
- d) Acesso aos dashboards administrativos (dados anonimizados) de todos os CNPJs sob sua gestão.
- e) Pode vincular/desvincular conteúdos e questionários específicos a CNPJs (ex: "liberar o questionário de saúde mental apenas para a Empresa X").
- f) Não pode cadastrar/alterar/excluir outros perfis ADM-2 ou ADM-3.



#### 2.2.1.4. Perfil Administrativo Nível 3 (ADM-3) – Sede Sesi

- a) Perfil não-clínico (ex: super administrador Sesi-SP Sede).
- b) Funcionalidades: Governança administrativa total (nível root) sobre todos os CNPJs e usuários.
- c) Pode cadastrar/alterar/excluir todos os perfis, incluindo ADM-2 e outros ADM-3.
- d) Acesso aos dashboards administrativos (dados anonimizados) de todos os CNPJs.

#### 2.2.1.5. Perfil Gestor de Saúde Nível 1 (GS-1) – Empresa Cliente

- a) Perfil clínico (profissional de saúde sujeito a sigilo), vinculado a CNPJs específicos (ex: médico do trabalho da empresa cliente).
- b) Funcionalidades: Governança clínica apenas sobre os CNPJs aos quais está vinculado.
- c) Pode cadastrar/alterar/excluir Beneficiários dos seus CNPJs.
- d) Pode acessar e gerenciar a agenda de Beneficiários e Assistentes de Saúde dos seus CNPJs. Esta permissão é essencial para a Navegação de Saúde (ex: agendar um retorno para um paciente crônico com um profissional de saúde).
- e) Acesso aos dashboards administrativos e de saúde (dados individualizados e nominais) dos seus CNPJs (ex: "ver quais funcionários estão com a pressão descontrolada").
- f) Acesso ao Prontuário Eletrônico dos Beneficiários dos seus CNPJs para fins de coordenação do cuidado.
- g) Pode visualizar e editar/criar as bibliotecas de conteúdo e questionários específicos dos seus CNPJs.

#### 2.2.1.6. Perfil Gestor de Saúde Nível 2 (GS-2) – Unidade Sesi

- a) Perfil clínico (ex: gestor de saúde da unidade Sesi-SP).
- b) Funcionalidades: Governança clínica sobre todos os CNPJs sob sua gestão.
- c) Pode cadastrar/alterar/excluir ADM-1, ADM-2, GS-1, Beneficiários e Assistentes de Saúde, e gerenciar seus vínculos.
- d) Pode acessar e gerenciar a agenda de todos os Beneficiários e Assistentes de Saúde (para coordenação de casos complexos e auditoria de agenda).



- e) Acesso aos dashboards administrativos e de saúde (dados individualizados e nominais) de todos os CNPJs sob sua gestão.
- f) Acesso ao Prontuário Eletrônico de todos os Beneficiários sob sua gestão, para fins de auditoria de qualidade assistencial e coordenação de casos complexos.
- g) Pode visualizar e editar/criar as bibliotecas de conteúdo e questionários de todos os CNPJs, e gerenciar seus vínculos.
- h) Pode gerenciar (criar, editar, aprovar) os scripts de mensagens automáticas do WhatsApp (CCS) para sua regional.
- i) Não pode gerenciar outros perfis GS-2 ou GS-3.

#### 2.2.1.7. Perfil Gestor de Saúde Nível 3 (GS-3) – Sede Sesi

- a) Perfil clínico (ex: super administrador de saúde Sesi-SP Sede).
- b) Funcionalidades: Governança clínica, estratégica e de auditoria total sobre todos os CNPJs e usuários.
- c) Pode cadastrar/alterar/excluir todos os perfis, incluindo ADM-3, GS-2 e outros GS-3.
- d) Acesso total (para fins de auditoria e gestão estratégica) aos dashboards (individuais e nominais) e prontuários de todos os Beneficiários.
- e) Gestão total das bibliotecas de conteúdo e questionários (conteúdos "master" do Sesi-SP).
- f) Gestão total dos scripts "master" do WhatsApp (CCS).

### 2.3. PILAR 3: Serviços Assistenciais Remotos

#### 2.3.1. Diretrizes de Qualidade Assistencial Sesi-SP

2.3.1.1. Todos os profissionais de saúde ("Assistentes de Saúde") da CONTRATADA devem seguir as Diretrizes descritas no Anexo II em todas as modalidades de atendimento (APS, AME ou PA), sendo sujeitos a auditoria por equipe técnica do Sesi.

#### 2.3.2. Atenção Primária à Saúde (APS)



### 2.3.2.1. Pilar central de assistência longitudinal, coordenação do cuidado e gestão de saúde populacional:

- a) Equipe de Referência: A assistência é centrada na dupla sinérgica Médico de Família e Comunidade (MFC) e Enfermeiro de Saúde da Família (ESF).
- b) Busca Direcionada: Utilização de ferramentas de dados para estratificar a população por risco e perfil de utilização. Beneficiários com indicação de Busca Direcionada devem ser contatados via Canal de Comunicação de Saúde (CCS) em até 48 horas úteis.
- c) Navegação de Saúde: O Enfermeiro deve guiar ativamente o paciente após consultas, esclarecer dúvidas sobre os planos de cuidados, auxiliar no agendamento de consultas/exames e realizar o "fechamento de loop".
- d) Disponibilidade (Agendamento): A agenda para consulta com o ESF deve ser de, no máximo, 48 horas úteis. A agenda com o MFC deve ser de, no máximo, 5 dias úteis.
- e) Plano de Cuidado Primário (PCP): Documento "mestre" elaborado em toda consulta de APS, definindo o Coordenador do Cuidado, metas de saúde pactuadas, proposta diagnóstica/terapêutica e necessidades de encaminhamento (referência) para especialistas.
- f) Follow-Up Pós-Consulta Eletiva: Contato de navegação de saúde deve ser realizado em até 48 horas úteis após qualquer consulta eletiva (APS ou AME) para avaliar compreensão do Plano de Cuidados, esclarecer dúvidas e apoiar a execução.

### 2.3.3. Ambulatório Multidisciplinar de Especialidades (AME)

#### 2.3.3.1. Serviço de atendimento eletivo especializado, acessado preferencialmente sob coordenação da APS.

#### I - Serviço de Psicologia (Capitation/Franquia)

- a) Disponibilidade Inicial: Agenda para consulta inicial em, no máximo, 5 dias úteis.
- b) Duração da Sessão: Mínima de 50 minutos (padrão-ouro).
- c) Frequência Mínima: A agenda deve permitir uma frequência mínima de 1 sessão por semana por usuário.
- d) Franquia Anual: O beneficiário tem direito a 12 (doze) sessões por ano (Capitation), com cobrança *Fee-for-service* (FFS) a partir da 13ª sessão, mediante autorização.



## II - Serviço de Nutrição e Serviço de Educação Física (Capitation/Franquia)

- a) Disponibilidade Inicial: Agenda para consulta inicial em, no máximo, 5 dias úteis.
- b) Duração da Consulta: Inicial mínima de 45 minutos; Retorno mínima de 30 minutos.
- c) Fluxo de Pré-Consulta (Mandatário): O usuário deve ser comunicado 7 dias antes da consulta inicial, com guia para auto aferição antropométrica e orientação para preenchimento de pré-anamnese. Lembrete automático deve ser enviado se o preenchimento não ocorrer até 48 horas antes da consulta.
- d) Elaboração e Submissão do Plano: O Plano Alimentar Personalizado (PAP) ou o Programa de Treinamento Físico (PTF) deve ser submetido em até 2 dias úteis após a consulta inicial.
- e) Consulta de Explicação: Obrigatória, com duração mínima de 15 minutos, realizada em até 5 dias após a inicial.
- f) Frequência Mínima: Após a consulta de explicação, a agenda deve permitir uma frequência mínima de 1 consulta por mês por usuário.
- g) Franquia Anual
  - g.1) 1 consulta inicial + 5 consultas de retorno por ano. Cobrança FFS a partir da 6ª consulta mediante autorização.
  - g.2) A consulta de explicação do PAP/PTF não é descontada da franquia por ser uma modalidade mais rápida e objetiva.

## III - Especialidades Médicas e Outras (Fee-for-service - FFS)

- a) Catálogo Mínimo: Deve ser disponibilizado um catálogo mínimo de especialidades para contratação avulsa conforme relação identificada na Proposta Comercial deste documento (Anexo C).
- b) Disponibilidade Inicial: Agenda para consulta inicial em, no máximo, 5 dias úteis.
- c) Duração da Consulta: Inicial mínima de 30 minutos; Retorno mínima de 20 minutos. As especialidades de Psiquiatria, Neurologia e Fisiatria serão exceções quanto à duração mínima de consulta inicial, devendo durar 45 minutos ou mais.
- d) Retorno de Exames (Grátis): O paciente tem direito a 1 consulta de retorno sem cobrança em até 30 dias para avaliação de exames solicitados na inicial.
- e) Plano de Cuidado Especializado (PCE) e Contra-referência: O especialista deve elaborar um PCE estruturado e contra referenciar o paciente de volta à equipe de APS, detalhando o



seguimento necessário.

- f) Governança B2B (Requisito de Plataforma): A plataforma deve permitir que os Perfis de Gestão do Sesi-SP (ADM/GS) parametrizem, a nível de CNPJ e CPF, o catálogo de especialidades FFS e estabeleçam teto mensal de custo e quantidade de consultas avulsas.

#### 2.3.4. Pronto Atendimento (PA) - 24/7

##### 2.3.4.1. Serviço de assistência remota ininterrupta, focado em demandas agudas:

- a) Teletriagem de Enfermagem: Atendimento por enfermeiro em até 1 minuto. Esta é uma triagem clínica que deve diferenciar demandas de saúde de demandas administrativas.
- b) Teleconsulta Médica: O início da consulta médica deve ocorrer em até 5 minutos após a conclusão da Teletriagem. O médico deve ser capaz de diferenciar demandas de saúde agudas de demandas crônicas, efetuando o agendamento com equipe de APS no caso das segundas antes de encerrar o atendimento.
- c) Protocolo de Emergência Psicológica: Protocolo obrigatório e robusto, incluindo a identificação de "red flags" (ideação suicida ativa) e um fluxo claro de acionamento de serviços locais de emergência (SAMU, Bombeiros). A comunicação não pode ser encerrada até que o usuário receba suporte presencial ou saia do estado de crise.
- d) Teleorientação para assistência a terceiros em crise: Quando a pessoa que aciona o PA, não para si próprio, mas para a assistência a outra pessoa em estado de crise (incapaz de acionar o serviço de saúde), deverá ser prestado serviço de teleorientação com foco em Atendimento Pré-Hospitalar (APH), não podendo ser encerrada a comunicação até que o terceiro receba suporte presencial ou saia do estado de crise.
- e) Plano de Cuidados Imediatos (PCI): Documento obrigatório ao final do atendimento, em linguagem simples, estruturando a necessidade de encaminhamento (PS presencial, APS ou especialidades não-médicas), exames, tratamento e afastamento do trabalho se necessário. O encaminhamento do PA para especialidades médicas focais será considerado não-conformidade técnica, tendo em vista que o *gatekeeping* é prerrogativa da APS.
- f) Retorno para Avaliação de Exames: Caso o PCI envolva a realização de exames, após o upload do resultado pelo paciente, a equipe médica deve avaliar e informar a conduta em até 8 horas. O paciente deve ser contatado proativamente em até 24 horas para orientação de upload se ainda não o tiver feito.



- g) Follow-Up Pós-PAD (Transição de Cuidado): Um profissional da equipe de saúde (preferencialmente da APS) deve entrar em contato em até 48 horas após a consulta médica para avaliar a evolução, verificar a adesão ao PCI e propor agendamento de consulta de APS.

## 2.4. Requisitos administrativos

### 2.4.1. Recursos Humanos e Qualificação:

Alocar profissionais de saúde (Assistentes de Saúde) devidamente qualificados, treinados, com registro ativo em seus respectivos conselhos de classe (CRM, Coren, CRP, CRN, etc.) e RQE (quando aplicável).

- a) Manter, durante toda a vigência do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- b) Manter o número de profissionais em quantidade suficiente para garantir o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANSs) de atendimento.
- c) Realizar verificações de antecedentes (background check) de seus profissionais, conforme legislação.
- d) Notificar por escrito profissionais que incorram em não-conformidade, detalhando o ocorrido e estabelecendo um plano de melhoria, com cópia ao GS-3.
- e) No caso de recorrência ou no caso de única falha grave (que coloque o paciente em risco físico ou o Sesi em risco jurídico), a contratada deverá excluir (afastar) este profissional da equipe assistencial que presta serviços ao Sesi, mediante solicitação do GS-3.
- f) Manter apólices de Seguro de Responsabilidade Civil Profissional (para os atos assistenciais)

### 2.4.2. Continuidade dos serviços:

#### 2.4.2.1. Ao Início do Contrato:

- a) Execução do Plano de Ingresso (Entry Plan): Obrigar-se a planejar e executar a internalização completa do acervo de dados legado (oriundo do fornecedor anterior), assumindo a responsabilidade pela importação e estruturação das informações na nova plataforma de saúde digital, sem qualquer custo de setup ou migração adicional para o Sesi-SP.
- b) Atuação no Período de Transição: Atuar em regime de cooperação técnica com o fornecedor anterior e com a equipe do Sesi-SP durante o período de transição estipulado (30 dias), participando de reuniões de alinhamento e estabelecendo cronograma conjunto para garantir que não haja interrupção na prestação dos serviços.
- c) Recepção, Validação e Mapeamento (De-Para): Receber os dados legados nos formatos



interoperáveis padronizados (HL7 FHIR, JSON ou XML) e relacional (dump .sql ou similar) e realizar a análise de qualidade, validação de integridade e o mapeamento estrutural (de-para) dos campos em até 15 (quinze) dias úteis após a disponibilização dos arquivos. É mandatória a preservação absoluta do histórico de prontuários, cadastros, anexos e logs de auditoria.

d) Importação e Homologação: Concluir a importação definitiva e disponibilizar os dados migrados em ambiente de homologação para validação técnica do Sesi-SP em até 30 (trinta) dias úteis após a aprovação do mapeamento (de-para). A virada para o ambiente de produção (Go-Live) só poderá ocorrer após a homologação e aceite formal da migração.

#### 2.4.2.2. Ao Término do Contrato:

- a) Execução do Plano de Desentranhamento (Exit Plan): Obrigar-se a executar um Plano de Desentranhamento em caso de término ou rescisão do contrato, por qualquer motivo, sem custo adicional para o Sesi-SP.
- b) Continuidade do Serviço: Manter integralmente todos os serviços e ANSs por um período de transição de 90 (noventa) dias após a notificação do término, ou até a migração completa para um novo fornecedor.
- c) Entrega Integral dos Dados: Disponibilizar ao Sesi-SP a totalidade dos dados (prontuários, cadastros, logs) em formato interoperável (ex: HL7 FHIR, JSON ou XML) e em banco de dados relacional (dump .sql ou similar).
- d) Prazo de Entrega dos Dados: A entrega dos dados deve ocorrer em até 15 (quinze) dias úteis após a solicitação formal ou o término do contrato.
- e) Exclusão Segura: Após a confirmação do recebimento e integridade dos dados, proceder à exclusão (destruição segura e certificada) de todas as cópias dos dados do Sesi-SP de seus ambientes, emitindo o "Certificado de Destruição de Dados".

#### 2.4.3. Treinamento e capacitação para uso da plataforma

2.4.3.1. Materiais de Apoio Assíncronos (Manuais e Vídeos): A CONTRATADA deverá produzir e manter atualizados os seguintes materiais com a identidade visual do Sesi-SP, disponibilizando-os na plataforma:

##### a) Para Pacientes/Beneficiários:

a.1) Manual do Usuário (PDF): O "Tutorial de Utilização" completo, detalhando toda a jornada do paciente (login, agendamento, PAD, upload/download de documentos, etc.).

a.2) Vídeos Tutoriais (Paciente): Vídeos curtos (máx. 2 minutos) demonstrando as principais funcionalidades.



b) Para Assistentes de Saúde:

b.1) Manual do Profissional (PDF): Guia detalhado sobre o uso da plataforma, com foco no PEP, Sala Virtual, Prescrição Digital, gestão de agenda e protocolos de registro.

b.2) Vídeos Tutoriais (Assistente): Vídeos curtos demonstrando fluxos específicos (ex: "Como fazer uma contra-referência para a APS").

c) Para Administradores (ADM) e Gestores de Saúde (GS):

c.1) Manual de Gestão (PDF): Guia robusto detalhando o uso dos módulos de gestão (Cadastros, Governança B2B de Custos, Dashboards, LMS, Gestão de Scripts do WhatsApp).

c.2) Vídeos Tutoriais (Gestores): Vídeos curtos demonstrando tarefas-chave (ex: "Como configurar o teto de gastos de um cliente").

2.4.3.2. Treinamentos Síncronos (Capacitação e Demonstração):

d) Treinamento Inicial e Contínuo (Perfis SESI e Assistentes): A CONTRATADA deverá prover treinamento síncrono remoto (via teleconferência) para os profissionais do SESI-SP (Perfis Profissional de saúde, ADM e GS).

e) Frequência de Onboarding (Obrigatório): Para além do treinamento inicial, a CONTRATADA deverá disponibilizar slots de treinamento síncrono com frequência quinzenal (em agenda aberta), para que novos profissionais do SESI-SP (ou da CONTRATADA) que venham a ser alocados no projeto possam ser rapidamente capacitados sem necessidade de agendamentos complexos.

f) Treinamento de Demonstração (Treinar o Treinador): A CONTRATADA deverá ministrar treinamentos específicos para os perfis ADM e GS do SESI- SP focados exclusivamente nas funcionalidades do perfil Paciente/Beneficiário. O objetivo é capacitar a equipe comercial e de gestão do SESI-SP para que esta possa realizar demonstrações da plataforma para as empresas clientes (CNPJs).

g) "Perfil Teste" de Demonstração (Obrigatório): A CONTRATADA deverá fornecer ao SESI-SP um conjunto de "perfis teste" (pacientes, administradores e gestores fictícios, em ambiente de homologação ou produção controlada) que possam ser utilizados pelos perfis ADM/GS do SESI-SP durante as demonstrações comerciais para as empresas clientes, sem expor dados reais.

2.4.3.1. **Validação da solução**

2.4.3.1.1. Após a validação técnica dos documentos apresentados nos itens da qualificação técnica, a arrematante, cuja solução ofertada contemple todos os requerimentos técnicos preliminares estabelecidos no



chamamento e anexos, terá seus produtos submetidos à validação da solução, com o objetivo de evidenciar o atendimento aos requisitos técnicos solicitados.

2.4.3.1.2. Deverá ser disponibilizado para testes, pela proponente, sem custos para o Sesi-SP, a utilização plena da plataforma para validação dos requisitos do edital, no período de até 15 (quinze) dias corridos, onde serão realizados os testes. Poderão ocorrer reuniões entre as equipes técnicas das contratantes e da proponente, visando esclarecimento de possíveis intercorrências.

2.4.3.1.3. Todos os requisitos e funcionalidades referenciados neste chamamento serão analisados durante a etapa de testes. A validação da solução da proponente será considerada qualificada se atender totalmente as funcionalidades indicadas como requeridas para essa análise. O diagnóstico favorável emitido pela equipe técnica em relação à realização da validação, ensejará a continuidade do procedimento licitatório visando sua homologação pela autoridade competente.

### 3. Vigência/Prorrogação/ Reajuste/ Denúncia

3.1. O futuro contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado através da elaboração do competente Termo Aditivo, até o limite máximo de 5 (cinco) anos, observadas as demais condições previstas nos artigos 34 e 38 do RCA do Sesi-SP.

3.2 A critério das partes, após o 12º mês de vigência contratual, havendo prorrogação do contrato, poderá ser aplicado o reajustamento de preço anual com base no índice IPCA/IBGE acumulado nos últimos 12 meses, relativo ao mês anterior (11º mês), ou, mediante concordância entre as partes, referente ao segundo mês anterior ao 12º (10º mês), ou ainda, por outro índice que venha a substituí-los, caso haja a extinção de um deles.

3.3 Qualquer uma das partes poderá denunciar o futuro contrato antecipadamente, desde que comunique sua intenção com no mínimo 60 (sessenta) dias de antecedência.

### 4. Obrigações das Partes

#### 4.1 Obrigações da contratada:

4.14 Executar os serviços, objeto deste Chamamento Público, de acordo com as exigências definidas no Memorial Descritivo, Minuta de Contrato e demais anexos.

4.15 Responsabilizar-se, em caráter exclusivo, pela execução dos serviços por seus empregados, prepostos, parceiros e terceiros.



- 4.16 Executar os serviços nos prazos estabelecidos no Memorial Descritivo, Minuta de Contrato e demais anexos.
- 4.17 Arcar com eventuais custos de transporte, estadia, alimentação entre outros, necessários à execução dos serviços.
- 4.18 Considerar a vistoria e aceitação dos serviços por técnicos do Sesi-SP, se for o caso.
- 4.19 Notificar por escrito ao Sesi-SP, ao gestor do Contrato, caso ocorra qualquer fato que impossibilite o cumprimento das condições e prazos estabelecidos no contrato.
- 4.110 Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que venham a causar ao Sesi-SP.
- 4.111 Solucionar eventuais falhas sem ônus ao Sesi-SP.
- 4.112 Manter, durante o tempo de vigência do contrato, os documentos de regularidade fiscal e regularidade técnica devidamente atualizados.
- 4.113 Disponibilizar equipe técnica qualificada, com as certificações exigidas neste Chamamento, para atuação durante a implantação e sustentação da solução.
- 4.114 Cumprir integralmente os prazos estabelecidos no Plano de Implantação aprovado e manter a operação contínua dos serviços, observando os Acordos de Nível de Serviço (SLA) definidos.
- 4.115 Assegurar o pleno funcionamento da solução, adotando todas as medidas necessárias à correção de falhas, substituição de componentes e atualização de softwares, sem ônus adicional para o Sesi-SP.
- 4.116 Garantir o pleno funcionamento de todos os componentes fornecidos durante o prazo contratual, assegurando a substituição, atualização ou correção de falhas, conforme especificações do Memorial Descritivo, sem qualquer ônus adicional para o Sesi-SP.
- 4.117 Cumprir demais obrigações descritas no memorial descritivos e anexos desta PSDA, inclusive no que tange a jornada de seus empregados, comprovações de regularidades trabalhistas e previdenciárias e afins.
- 4.118 Os serviços inerentes à esta contratação serão conduzidos sob a fiscalização da Gerência de Saúde e Inteligência de Negócios, que indicará funcionário que exercerá a função de Gestor do Contrato, responsável por acompanhar a execução, as etapas e prazos determinados, conferir os documentos e relatórios pertinentes, atestar a realização dos serviços e liberar os pagamentos correspondentes.
- 4.119 Respeitadas todas as previsões descritas neste chamamento, no memorial descritivo e na minuta de contrato, a Contratada é a única e exclusiva responsável por todos os



encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais, oriundos da execução do contrato, podendo o Sesi-SP a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos, como condição do pagamento do valor ajustado no contrato.

#### 4.2. Obrigações do Sesi-SP

- 4.14 Fornecer à Empresa, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados pela Gerência de Saúde e Inteligência de Negócios, se pertinente.
- 4.15 Informar à Empresa as normas e procedimentos de acesso às instalações da Gerência de Saúde e Inteligência de Negócios, e suas eventuais alterações.
- 4.16 Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução dos serviços mencionados, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.



## ANEXO I – DIRETRIZES DE QUALIDADE ASSISTENCIAL SESI-SP

1. Todos os profissionais de saúde (designados como "Assistentes de Saúde"), sejam eles funcionários do Sesi ou prestadores de serviço em nome do Sesi, deverão seguir as seguintes diretrizes em todas as modalidades de atendimento. Estes fundamentos são a base da qualidade esperada pelo Sesi-SP e serão auditados periodicamente por amostragem.

### 1.1. Saúde Baseada em Evidências

1.1.2. Fundamentar a prática clínica na melhor evidência científica disponível, sempre considerando os valores do paciente e a legislação brasileira. Protocolos e diretrizes de instituições de reconhecimento consolidado poderão ser utilizados como referência, seguindo a Hierarquia Técnica abaixo:

- a) Ministério da Saúde do Brasil;
- b) Organizações internacionais oficiais (ex: Organização Mundial da Saúde – OMS);
- c) Sociedades e associações nacionais de especialidades.
- d) Sociedades e associações estrangeiras de especialidades.

1.2 Na ausência de evidências de alto nível ou de consensos institucionais, o Profissional de saúde poderá se guiar pela experiência profissional, prezando sempre pela segurança e melhores interesses do paciente.

1.3 Quando a prestação de serviço ocorrer por Empresa Terceira, ela deverá disponibilizar seus protocolos assistenciais ao Sesi-SP, o qual deverá validá-lo ou propor protocolo próprio. Para ambas as situações, a Empresa Terceira deverá garantir que sua equipe seja periodicamente treinada, evitando o uso de práticas obsoletas ou sem comprovação científica, que geram custos desnecessários e potencial risco ao paciente.

1.3.1 Eventuais alterações de protocolos assistenciais poderão ocorrer ao longo do contrato de prestação de serviço mediante acordo prévio entre o Sesi-SP e a contratada.

## 2. Método Clínico Centrado na Pessoa (MCCP)

2.1 Diferenciar “*disease*” (processo patológico) de “*illness*” (experiência individual da doença), utilizando o método SIFE:

- a) Sentimentos – O que sente sobre o problema?

- b) Ideias – O que acredita que esteja acontecendo?
- c) Funcionamento – Como o problema afeta sua vida cotidiana?
- d) Expectativas – O que espera do atendimento?

2.2. Prestar o cuidado conforme o Modelo Biopsicossocial, visando entender a pessoa como um todo e não como um “órgão ou sistema doente”. Isso exige:

- a) Avaliar barreiras e facilitadores biológicos, psicológicos e sociais na determinação do processo saúde-doença, entendendo o papel do paciente, comunidade, trabalho e rede de saúde nesse contexto – *Determinantes de Saúde*.
- b) Respeitar a pluralidade cultural, crenças, identidade de gênero, orientação sexual e o contexto socioeconômico do paciente, entendendo como esses fatores impactam sua saúde e adesão ao tratamento – *Competência Sociocultural*.
- c) Adequar o vocabulário ao nível socioeducativo do paciente, evitando jargões técnicos e confirmando ativamente o entendimento (ex: "Consegui explicar claramente qual o próximo passo?") – *Linguagem Acessível*.

2.3. Fortalecer a relação profissional–pessoa, demonstrando empatia e postura acolhedora. O primeiro minuto da consulta (*Golden Minute*) será dedicado exclusivamente à escuta ativa do paciente, sem interrupções, tendo por objetivo:

- a) Estabelecer vínculo e confiança;
- b) Permitir que o paciente exponha sua demanda principal de forma espontânea;
- c) Reduzir interrupções precoces na escuta clínica;
- d) Direcionar a consulta de acordo com a real necessidade percebida pelo paciente.

2.4. Elaborar o Projeto Terapêutico compartilhado com o paciente, definindo problemas e metas, negociando prioridades e mantendo expectativas realistas quanto ao tratamento de maneira conjunta.

### **3. Linhas de Cuidado e Longitudinalidade**

3.1. Estruturar o Projeto Terapêutico com uma lógica de cuidado longitudinal, contemplando encontros periódicos para acompanhamento da evolução clínica, adesão e ajustes de conduta.



3.2. Orientar-se pelos fluxos assistenciais e padronização técnica definidos por Linhas de Cuidado consolidadas, seguindo a mesma hierarquia descrita em “1.1. Saúde Baseada em Evidências”.

3.2.1. A estrutura dos recursos tecnológicos utilizados por empresas terceiras para a prestação de serviços de saúde, deverá ser compatível, no mínimo, com as Linhas de Cuidado estabelecidas pelo Ministério da Saúde.

3.3 Intear-se sobre o histórico e os planos de cuidados anteriores do paciente (disponíveis no Prontuário Eletrônico) antes de iniciar o atendimento.

3.3.1. Este requisito é mandatório para evitar a fragmentação do cuidado, a repetição de perguntas, a polifarmácia e a solicitação de exames desnecessários.

3.3.2. O profissional (seja em contexto ambulatorial ou de pronto atendimento) deve demonstrar ao paciente que conhece seu histórico, gerando confiança e reforçando o modelo de cuidado contínuo.

#### **4. Incentivo à Coordenação do Cuidado (Reforço à APS)**

4.1. Incentivar ativamente o paciente a realizar o acompanhamento regular com sua equipe de Atenção Primária à Saúde (APS) designada.

4.2. Todos os profissionais, em todos os pontos de contato, devem atuar como promotores do modelo de APS, reforçando que a equipe de APS é o núcleo centralizador e coordenador de sua jornada de saúde.

4.3. Exemplos de abordagem: "Sua queixa relacionada a este atendimento foi resolvida, mas notei que sua pressão está instável. Sua equipe de APS entrará em contato para agendar um acompanhamento" ou "Estou lhe devolvendo ao seu Médico de Família com este relatório para que ele possa acompanhar os resultados dos exames que pedi e a proposta terapêutica".

#### **5. Reconhecimento de Limitações e Encaminhamento Qualificado**

5.1 Reconhecer ativamente as limitações intrínsecas ao contexto de atendimento. Os Assistentes de Saúde devem ser capazes de:

- a) Identificar sinais de alarme do paciente que tornem o atendimento inseguro e encaminhá-lo a serviços de maior complexidade se necessário.
  - b) Compreender as limitações propedêuticas e terapêuticas do serviço assistencial oferecido pelo Sesi e encaminhar a outros serviços (públicos ou privados) que o paciente tenha à disposição.
- 5.2 Caso o encaminhamento seja necessário, o Profissional de saúde deverá fornecer ao paciente um resumo do caso e a sua justificativa para apresentação no serviço de destino.
- 5.3 Priorizar o princípio de *primum non nocere* (primeiro, não prejudicar). O juízo clínico do profissional é soberano, e a decisão de encaminhar (mesmo que o paciente insista na modalidade de atendimento atual) será sempre apoiada e auditada como uma medida de segurança.

## 6. Registro em Prontuário (Qualidade e Auditoria)

6.1. Realizar o registro adequado, inteligível e completo de todas as informações da consulta em Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP). O registro é uma ferramenta de comunicação, uma fonte de dados para gestão e um documento legal. Deverá:

- a) Ser completo, objetivo e legível, permitindo que qualquer outro profissional da equipe compreenda o caso e dê continuidade ao cuidado. O uso de abreviações deve ser evitado.
- b) Comprometer-se com a veracidade das informações inseridas.
- c) Justificar tecnicamente a emissão de cada documento de saúde, incluindo hipótese diagnóstica com codificação padronizada (ex: CID-10, CIAP2, NANDA etc.) e racional terapêutico para prescrições).

6.2. Dupla checagem: Para evitar erros de registro e garantir segurança assistencial, o Profissional de saúde deverá confirmar a identificação do paciente, utilizando:

- a) CPF
- b) Mais um fator de identificação, tais como data de nascimento, Nome Completo ou Número de prontuário (quando aplicável)



## **7. Medidas de Desfecho Reportadas pelo Paciente (PROMs)**

7.1 Para cada Linha de Cuidado aberta, registrar os respectivos PROMs em Prontuário Eletrônico, utilizando campos estruturados. A aferição e registro deve ocorrer conforme parâmetros técnicos e periodicidade definidos pelo Sesi ou por instituições de reconhecimento consolidado, conforme a hierarquia descrita no item “1. Saúde Baseada em Evidências”.

7.2 A mensuração sistemática de PROMs é componente essencial para avaliação da qualidade e valor da assistência prestada. Diferentemente de medidas tradicionais focadas em procedimentos ou processos administrativos, as medidas centradas no paciente refletem aquilo que realmente importa para o indivíduo ao longo de sua trajetória de saúde.

## **8. Emissão de Documentos Digitais (Segurança e Validade)**

Gerar todos os documentos de saúde pertinentes (solicitação de exames, prescrição de tratamento, atestados, relatórios e encaminhamentos) pela plataforma do prontuário eletrônico.

8.1. Para fins de autenticidade e conformidade legal desses documentos, o Profissional de saúde deverá utilizar obrigatoriamente o Certificado Digital ICP-Brasil A1/A3 para assinatura eletrônica.

8.2. As prescrições devem seguir as normas da ANVISA e do Conselho Federal de Medicina (CFM), garantindo sua aceitação em farmácias e laboratórios em todo o território nacional.

8.3. Para os casos excepcionais em que o documento não seja gerado pela plataforma, deve-se obrigatoriamente anexá-lo ao prontuário eletrônico.



## **ANEXO II – ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS)**

### **1. OBJETIVO**

1.1. Este documento estabelece os Acordos de Nível de Serviço (ANS) que a CONTRATADA deve obrigatoriamente cumprir na prestação dos serviços de Saúde Digital. O objetivo é garantir a qualidade, pontualidade, disponibilidade e eficiência da plataforma tecnológica e dos serviços assistenciais.

1.2. Os ANS são a principal ferramenta de governança do contrato, assegurando que a experiência do beneficiário final (paciente) e dos usuários gestores (perfis ADM e GS) atinja o padrão de excelência exigido pelo Sesi-SP.

1.3. O descumprimento dos Níveis de Serviço Mínimos (NSM) aqui definidos implicará descontos financeiros (glosas) descritas na Seção 2.0, além de servir como critério para o Comitê de Melhoria Contínua.

### **2. GESTÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO E DESCONTOS**

#### **2.1. Relatório Mensal de ANS (Obrigatório):**

2.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer ao Sesi-SP, até o 5º dia útil de cada mês (conforme ANS-33), um "Relatório Mensal de ANS". Este relatório é o documento base para a apuração dos descontos e deve conter, no mínimo:

2.1.1.1. O desempenho detalhado de cada SLA lista do neste anexo.

2.1.1.2. Para cada ANS de pontualidade (Seção 3.0), o relatório deve apresentar o "Universo" (N total de ocorrências no mês) e o "Nível de Conformidade" (N de ocorrências que atenderam ao prazo e % de conformidade).

2.1.1.3. Para os ANS de disponibilidade e chamados (ANS-I e II), o relatório deve listar todos os incidentes, seus tempos de início, fim, e a resolução aplicada.

2.1.1.4. O Sesi-SP terá 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento, para auditar e contestar o relatório. A ausência de contestação neste prazo implicará na



aceitação dos dados para fins de faturamento e aplicação de glosas.

2.1.1.5. A CONTRATADA deve fornecer ao Sesi-SP (perfis ADM/GS Nível 3) acesso a um dashboard de backend para auditoria on-demand dos dados brutos que compõem o relatório.

## 2.2. ANS-A: Disponibilidade da Plataforma

2.2.1. Nível de Serviço: A plataforma SaaS (incluindo portal web, aplicativo móvel e APIs) deverá ter uma disponibilidade mínima garantida de 99,95%, medida 24x7.

2.2.2. Cálculo: A disponibilidade será calculada pela fórmula:  $(\text{Tempo Total de Minutos no Mês} - \text{Minutos de Indisponibilidade Total}) / (\text{Tempo Total de Minutos no Mês})$ .

2.2.3. Definição de Indisponibilidade: Considera-se "Indisponibilidade Total" a incapacidade completa de acesso ou uso das funcionalidades-chave (Login, PAD, Prontuário, Agendamento) por todos os usuários. Indisponibilidade parcial ou lentidão serão tratadas via ANS-II.

2.2.4. Janelas de Manutenção: Manutenções programadas que exijam indisponibilidade da plataforma não serão contabilizadas no cálculo, desde que (ambas as condições):

2.2.4.1. Sejam comunicadas ao Sesi-SP com no mínimo 48 horas de antecedência.

2.2.4.2. Sejam realizadas em janelas de baixa utilização (ex: entre 01:00 e 04:00 da manhã).

2.2.5. DESCONTOS: Caso a disponibilidade mensal apurada seja inferior a 99,95%, será aplicada uma glosa de 0,2% do valor da fatura total mensal, a cada hora adicional (ou fração de hora) de indisponibilidade no mês, limitada a 20% da fatura total mensal.

## 2.3. ANS-B: Atendimento de Chamados Técnicos (Suporte N2/N3)

2.3.1. Este SLA refere-se ao Suporte Técnico (SAC) da CONTRATADA para incidentes e problemas na plataforma (não se refere ao atendimento assistencial).

2.3.2. Nível de Serviço (Crítico): Chamados classificados como "Críticos" deverão ter um tempo máximo de resolução de 8 horas corridas.



2.3.2.1. Definição de Crítico: Incidentes de segurança (suspeita de vazamento de dados - LGPD), indisponibilidade total de uma funcionalidade chave (ex: PAD, Prontuário Eletrônico, sistema de Prescrição Digital) ou falha que afete múltiplos CNPJs.

2.3.3. Nível de Serviço (Demais Situações): Chamados não-críticos (ex: bugs de baixa prioridade, dúvidas complexas de parametrização). A CONTRATADA deverá apresentar um plano de solução em até 24 horas e resolver o chamado em no máximo 5 dias úteis.

2.3.4. DESCONTOS: O descumprimento do prazo de resolução (para chamados críticos ou demais) em mais de 10% do total de chamados abertos no mês, ocasionará glosa de 20% no valor da fatura total mensal.

#### **2.4. ANS-C: Pontualidade da Prestação de Serviços**

2.4.1. Nível de Serviço: Cumprimento rigoroso dos tempos máximos (prazos) estipulados na Tabela de ANS de Pontualidade (Seção 3.0).

2.4.2. Metodologia de Apuração: Para cada ANS listado na Seção 3.0, será apurado mensalmente o Nível de Conformidade (%).

2.4.3. DESCONTOS: O Nível de Conformidade de qualquer ANS de pontualidade não poderá ser inferior a 85% (ou seja, o descumprimento não pode ocorrer em mais de 15% das ocorrências). Caso o descumprimento de um ANS específico ultrapasse 15% das ocorrências no mês (ex: se 16% dos atendimentos no PAD (ANS-2) estourarem os 5 minutos), o Nível de Serviço Mínimo (NSM) daquele item será considerado descumprido.

2.4.4. Será aplicada uma glosa de 1% do valor da fatura mensal por cada SLA (linha da Seção 3.0) que tiver seu NSM descumprido no mês, limitada a 20% da fatura total mensal.

#### **2.5. Excludentes de Responsabilidade (Exceções de ANS)**

2.5.1. A CONTRATADA não sofrerá descontos pelo descumprimento de um ANS caso o incidente seja comprovadamente causado por um dos seguintes fatores:

2.5.1.1. Atos de Força Maior ou Caso Fortuito (conforme legislação brasileira), incluindo desastres naturais, guerras, ou pandemias que comprovadamente impeçam a operação da infraestrutura.



2.5.1.2. Falhas comprovadas na infraestrutura ou sistemas legados do Sesi-SP (ex: indisponibilidade do sistema "MEU Sesi" para autenticação SSO, falhas na rede interna do Sesi-SP).

2.5.1.3. Falhas comprovadas na conectividade (internet) ou nos equipamentos (computador, smartphone) do próprio usuário final (Beneficiário, ADM, GS).

2.5.1.4. Manutenções preventivas ou emergenciais no ambiente do Sesi-SP (quando aplicável) ou as manutenções programadas (conforme item 2.2.4).

2.5.1.5. Atrasos causados por pendência de resposta ou ação de um usuário do Sesi-SP (ADM/GS) ou do Beneficiário, desde que a pendência seja formalmente registrada pela CONTRATADA.

## **2.6. Revisão e Melhoria Contínua dos ANS**

2.6.1. Os indicadores, metas e descontos aqui estabelecidos não são estáticos. Eles serão revisados semestralmente (ou em prazo inferior, se acordado) por Comitê de Inovação e Performance, podendo ser alterados mediante acordo entre o Sesi e a CONTRATADA.

2.6.2. O objetivo da revisão é garantir que os ANS continuem refletindo a realidade da operação, os avanços tecnológicos e os objetivos estratégicos de saúde do Sesi-SP, podendo ser tornados mais rigorosos ou flexibilizados mediante acordo mútuo.



### 3.0. TABELA DE SLAS DE PONTUALIDADE E ATENDIMENTO (ANS-C)

A tabela a seguir detalha os indicadores de pontualidade (referenciados como ANS-C), seu limite máximo, sua justificativa estratégica e o método de apuração.

Categoria	ID ANS	Descrição do Nível de Serviço	Limite Máximo	Justificativa	Apuração
<b>Pronto Atendimento Digital (PAD)</b>	ANS-1	Tempo máximo para início da teletriagem de enfermagem após acesso do usuário ao PAD.	1 minuto	Garantia de acolhimento imediato em situação de saúde aguda. Impacta diretamente a percepção de urgência e a confiança no serviço.	(Timestamp Início Triage) - (Timestamp Acesso PAD)
<b>Pronto Atendimento Digital (PAD)</b>	ANS-2	Tempo máximo para início da teleconsulta médica (PAD) após a conclusão da triagem de enfermagem.	5 minutos	Tempo padrão-ouro para atendimento de urgência/emergência de baixa complexidade. Reduz a ansiedade do paciente e o risco de evasão.	(Timestamp Início Consulta Médica) - (Timestamp Conclusão Triage)
<b>Pronto Atendimento Digital (PAD)</b>	ANS-3	Tempo máximo para contato (via CCS) com paciente para solicitar inclusão de exames (solicitados no PAD).	24 horas	Garantir o fechamento do "loop" de cuidado agudo, lembrando o paciente de uma pendência crítica para o diagnóstico.	(Timestamp Envio CCS) - (Timestamp Fim Consulta Médica)
<b>Pronto Atendimento Digital (PAD)</b>	ANS-4	Tempo máximo para o médico avaliar e informar a conduta ao paciente após a inclusão dos exames do PAD na plataforma.	8 horas	Resolutividade. Evita que o paciente precise retornar ao PAD ou procurar um PS presencial apenas para mostrar um resultado de exame.	(Timestamp Envio Conduta via CCS) - (Timestamp Upload Exame pelo Paciente)
<b>Pronto Atendimento Digital (PAD)</b>	ANS-5	Tempo máximo para realização do primeiro contato de Follow-Up (Navegação de Saúde) após conclusão de teleconsulta do PAD.	48 horas úteis	Transição segura do cuidado (agudo para longitudinal). Verificação de segurança, adesão ao plano e direcionamento para a APS.	(Timestamp Início Contato FUP) - (Timestamp Fim Consulta Médica)



<b>Serviços Eletivos em Geral</b>	ANS-6	Tempo máximo para a entrada do Assistente de Saúde na Sala de Teleatendimento após o início do horário agendado.	5 minutos	Assegurar a pontualidade no início do atendimento agendado, evitando o abandono da consulta por <i>no show</i> do profissional de saúde.	(Timestamp Horário de Entrada do Assistente de Saúde na Sala de Teleatendimento) – (Timestamp Horário Agendado)
<b>Serviços Eletivos em Geral</b>	ANS-7	Tempo máximo para a entrada do Beneficiário na Sala de Teleatendimento após o início do horário agendado. Findado esse prazo, será caracterizado falta/ <i>no show</i> .	10 minutos	Assegurar a pontualidade no início do atendimento agendado, evitando o prejuízo na realização da consulta por falta de tempo.	(Timestamp Horário de Entrada do Beneficiário na Sala de Teleatendimento) – (Timestamp Horário Agendado)
<b>Atenção Primária à Saúde (APS)</b>	ANS-8	Tempo máximo para disponibilidade de agenda para consulta inicial com Enfermeiro de Saúde da Família (APS-ESF).	48 horas úteis	Posiciona a APS como a porta de entrada preferencial e altamente acessível para demandas não-urgentes e navegação.	(Data/Hora 1º Slot Disponível) - (Data/Hora Solicitação)
<b>Atenção Primária à Saúde (APS)</b>	ANS-9	Tempo máximo para disponibilidade de agenda para consulta inicial com Médico de Família e Comunidade (APS- MFC).	5 dias úteis	Garante acesso rápido ao médico coordenador do cuidado, competindo com o acesso fragmentado a especialistas.	(Data/Hora 1º Slot Disponível) - (Data/Hora Solicitação)
<b>Atenção Primária à Saúde (APS)</b>	ANS-10	Tempo máximo para realização do primeiro contato de Follow-Up (Navegação de Saúde) após conclusão de <i>qualquer</i> consulta eletiva.	48 horas úteis	Núcleo da Navegação de Saúde. Garante entendimento do plano, adesão e fechamento de "loop" entre APS e Especialistas.	(Timestamp Início Contato FUP) - (Timestamp Fim Consulta Eletiva)



<b>Atenção Primária à Saúde (APS)</b>	ANS-11	Tempo máximo para execução da Busca Ativa (contato via CCS) após identificação de risco pela equipe de APS (Perfil GS).	48 horas úteis	Pilar da gestão de saúde proativa. Garante que o dado (risco identificado no BI) se transforme rapidamente em ação de cuidado.	(Timestamp Início Contato BA) - (Timestamp Identificação Risco)
<b>Atenção Primária à Saúde (APS)</b>	ANS-12	Tempo máximo de espera pela equipe de APS caso um usuário não responda a uma tentativa de Busca Ativa (antes de nova tentativa ou classificação).	7 dias	Define um prazo para o ciclo de tentativa de engajamento, evitando que o paciente fique "esquecido" no fluxo.	(Timestamp Nova Ação) - (Timestamp 1ª Tentativa BA)
<b>Ambulatório Psicologia</b>	ANS-13	Tempo máximo para disponibilidade de agenda para consulta inicial com Psicologia.	5 dias úteis	Acesso em tempo oportuno para saúde mental, evitando o agravamento de quadros de ansiedade, depressão ou estresse.	(Data/Hora 1º Slot Disponível) - (Data/Hora Solicitação)
<b>Ambulatório Psicologia</b>	ANS-14	Duração mínima obrigatória por sessão de Psicologia.	50 minutos	Tempo padrão-ouro para uma sessão terapêutica eficaz. Evita "consultas express" que não geram valor terapêutico.	(Timestamp Fim Sessão) - (Timestamp Início Sessão)
<b>Ambulatório Psicologia</b>	ANS-15	Disponibilidade mínima de agenda para Psicologia (deve permitir frequência, se indicada).	1 sessão/ semana	Garante a viabilidade de um tratamento com frequência clínica padrão (semanal), caso seja indicado pelo profissional.	Auditoria da disponibilidade de agenda dos profissionais.
<b>Ambulatório Nutrição e Ed. Física</b>	ANS-16	Tempo máximo para disponibilidade de agenda para consulta inicial com Nutrição ou Educação Física.	5 dias úteis	Acesso em tempo oportuno para iniciar mudança do estilo de vida enquanto o beneficiário encontra-se motivado, evitando a desmotivação por demora no agendamento.	(Data/Hora 1º Slot Disponível) - (Data/Hora Solicitação)
<b>Ambulatório Nutrição e Ed. Física</b>	ANS-17	Duração mínima obrigatória para consulta inicial de Nutrição ou Educação Física.	45 minutos	Garante tempo suficiente para uma anamnese completa (clínica, hábitos, preferências) e definição de metas.	(Timestamp Fim Consulta) - (Timestamp Início Consulta)



<b>Ambulatório Nutrição e Ed. Física</b>	ANS-18	Duração mínima obrigatória para consulta de retorno de Nutrição ou Educação Física.	30 minutos	Garante tempo adequado para avaliação da evolução, ajuste de metas e do plano (PAP/PTF).	(Timestamp Fim Consulta) - (Timestamp Início Consulta)
<b>Ambulatório Nutrição e Ed. Física</b>	ANS-19	Tempo máximo de antecedência para envio do fluxo de Pré-Consulta (Nutrição/Ed. Física).	7 dias	Dá tempo hábil para o paciente se organizar, ler o guia de auto aferição e preencher os dados.	(Data/Hora Envio CCS) - (Data/Hora Consulta)
<b>Ambulatório Nutrição e Ed. Física</b>	ANS-20	Tempo máximo de resposta do canal de dúvidas para auto aferição (Nutrição/Ed. Física).	1 dia útil	Agilidade para tirar dúvidas sobre a pré-consulta (ex: "como meço a cintura?"), garantindo que o paciente consiga preencher.	(Timestamp Resposta) - (Timestamp Dúvida)
<b>Ambulatório Nutrição e Ed. Física</b>	ANS-21	Tempo máximo para envio de lembrete de Pré-Consulta (Nutrição/Ed. Física) caso não preenchido.	48 horas (antes)	Reforço de engajamento para garantir que o profissional receba os dados antes da consulta, otimizando o tempo.	(Data/Hora Envio Lembrete) - (Data/Hora Consulta)
<b>Ambulatório Nutrição e Ed. Física</b>	ANS-22	Tempo máximo para elaboração e submissão do Plano Alimentar (PAP) ou Programa de Treino (PTF) após a consulta inicial.	2 dias úteis	Entrega do plano enquanto o paciente está engajado ("aquecido") pela consulta inicial, maximizando a adesão.	(Timestamp Submissão Plano) - (Timestamp Fim Consulta)
<b>Ambulatório Nutrição e Ed. Física</b>	ANS-23	Tempo máximo para convite do beneficiário para agendamento da consulta de explicação do PAP/PTF	1 dia útil	Maximiza engajamento no momento quente pós-elaboração do PAP/PTF, capitalizando motivação para mudanças comportamentais e prevenindo perda de interesse. Impacta adesão e continuidade do cuidado.	(Timestamp Envio Convite CCS) - (Timestamp Submissão PAP/PTF).



<b>Ambulatório Nutrição e Ed. Física</b>	ANS-24	Duração mínima da consulta de explicação do PAP/PTF.	15 minutos	Equilibra eficiência operacional e qualidade assistencial, permitindo explicação de pontos-chave, demonstrações e validação de entendimento do paciente.	(Timestamp Fim Consulta Explicação) - (Timestamp Início Consulta Explicação).
<b>Ambulatório Nutrição e Ed. Física</b>	ANS-25	Intervalo máximo permitido entre a consulta inicial e a consulta de explicação.	10 dias	Mantém momentum da jornada assistencial, evitando fragmentação e perda de contexto; reduz taxa de dropout por intervalo prolongado.	(Data Consulta Explicação) - (Data Consulta Inicial).
<b>Ambulatório Nutrição e Ed. Física</b>	ANS-26	Intervalo máximo permitido entre as consultas de acompanhamento de Nutrição/Ed. Física.	1 mês	Define uma cadência mínima de acompanhamento para manter a adesão à mudança de hábito.	Auditoria de agendamentos.
<b>Ambulatório Especialidades Médicas</b>	ANS-27	Tempo máximo para disponibilidade de agenda para consulta inicial com Especialidade Médica (Fee-for-service).	5 dias úteis	Garante acesso rápido a cuidado focal (referenciado pela APS), com agilidade superior à média do mercado.	(Data/Hora 1º Slot Disponível) - (Data/Hora Solicitação)
<b>Ambulatório Especialidades Médicas</b>	ANS-28	Prazo máximo para direito a retorno (sem custo adicional) com Especialidade Médica para avaliação de exames.	30 dias	Garante o direito do paciente de fechar o diagnóstico (mostrar exames) sem incorrer em novo custo.	Validação da regra na plataforma.
<b>Ambulatório Especialidades Médicas</b>	ANS-29	Duração mínima obrigatória para consulta inicial com Especialidade Médica.	30 minutos, exceto Psiquiatria, Neurologia e Fisiatria, que é 45 minutos.	Tempo adequado para investigação aprofundada de casos complexos, evitando consultas superficiais.	(Timestamp Fim Consulta) - (Timestamp Início Consulta)



<b>Ambulatório Especialidades Médicas</b>	ANS-30	Duração mínima obrigatória para consulta de retorno com Especialidade Médica.	20 minutos	Tempo adequado para reavaliar o paciente e os exames, e definir a conduta ou contra-referenciar à APS.	(Timestamp Fim Consulta) - (Timestamp Início Consulta)
<b>Ambulatório Especialidades Médicas</b>	ANS-31	Tempo máximo para o Especialista responder (via CCS) dúvidas pontuais do paciente entre consultas.	2 dias úteis	Canal de comunicação assíncrono que evita idas desnecessárias do paciente ao PAD para tirar dúvidas simples sobre o plano.	(Timestamp Resposta CCS) - (Timestamp Dúvida CCS)
<b>Saúde Conversacional (WhatsApp)</b>	ANS-32	Tempo máximo para o chatbot concluir a solicitação de PAD (via WhatsApp) e inserir o paciente na fila de triagem.	2 minutos	Garante que o canal de acessibilidade (WhatsApp) seja tão rápido e eficiente quanto a plataforma para uma demanda aguda.	(Timestamp Fila Triagem) - (Timestamp Início Fluxo PAD-WhatsApp)
<b>Saúde Conversacional (WhatsApp)</b>	ANS-33	Tempo máximo para o chatbot concluir um agendamento eletivo (via WhatsApp) após o paciente iniciar o fluxo de agendamento.	5 minutos	Garante uma boa experiência do usuário (UX) no agendamento conversacional, evitando atrito ou abandono.	(Timestamp Confirmação Agendamento) - (Timestamp Início Fluxo Agendamento- WhatsApp)
<b>Saúde Conversacional (WhatsApp)</b>	ANS-34	Tempo máximo para o sistema processar um documento (foto/pdf) enviado via WhatsApp e anexá-lo ao PEP.	5 minutos	Garante que o documento enviado pelo paciente (ex: um laudo) esteja disponível para o profissional de saúde durante a consulta (em tempo hábil).	(Timestamp Documento Anexado ao PEP) - (Timestamp Upload WhatsApp)
<b>Módulos de Gestão (LMS, Cadastro, SAC, Direito de Uso)</b>	ANS-35	Prazo máximo para envio do Relatório Mensal de Gestão e Indicadores (Anexo III).	5º dia útil do mês	Disponibiliza os dados em tempo hábil para as reuniões de performance do mês corrente e para o fechamento do faturamento.	Data de envio do Relatório.



<b>Módulos de Gestão (LMS, Cadastro, SAC, Direito de uso)</b>	ANS-36	Tempo máximo para inserção de novo conteúdo (LMS) na plataforma após envio pelo SESI-SP (perfis GS-3).	2 dias úteis	Agilidade na publicação de conteúdos estratégicos ou campanhas de saúde (ex: Outubro Rosa).	(Timestamp Publicação) - (Timestamp Envio SESI)
<b>Módulos de Gestão (LMS, Cadastro, SAC, Direito de uso)</b>	ANS-37	Tempo máximo para notificação (via CCS) ao usuário sobre novo conteúdo publicado no LMS.	15 minutos	Garante que a notificação de novo conteúdo seja imediata, aproveitando o "timing" da publicação.	(Timestamp Envio CCS) - (Timestamp Publicação)
<b>Módulos de Gestão (LMS, Cadastro, SAC, Direito de uso)</b>	ANS-38	Tempo máximo para envio de mensagem de boas-vindas (Captação 1) após cadastro do beneficiário.	24 horas	Primeiro passo da estratégia de "Onboarding", garantindo que o novo usuário seja acolhido imediatamente.	(Timestamp Envio CCS) - (Timestamp Cadastro)
<b>Módulos de Gestão (LMS, Cadastro, SAC, Direito de uso)</b>	ANS-39	Tempo máximo para envio de lembrete (Captação 2) a usuários que não realizaram o 1º login.	2 meses	Estratégia de re-engajamento para usuários "inativos" que ainda não ativaram a conta.	(Timestamp Envio CCS) - (Timestamp Cadastro)
<b>Módulos de Gestão (LMS, Cadastro, SAC, Direito de uso)</b>	ANS-40	Tempo máximo para contato telefônico (Captação 3) após o lembrete (Captação 2).	1 semana	Tentativa de engajamento ativo (via telefone) para os usuários que não aderiram via canais digitais.	(Timestamp Contato Telefônico) - (Timestamp Envio CCS Captação 2)
<b>Módulos de Gestão (LMS, Cadastro, SAC, Direito de uso)</b>	ANS-41	Tempo de envio dos lembretes de consulta eletiva (antes do horário agendado).	7 dias, 48 horas e 30 minutos	Define o timing dos lembretes automáticos (definidos no Memorial), essenciais para a redução da taxa de "No-show".	Auditoria dos timestamps de envio dos CCS.
<b>Módulos de Gestão (LMS, Cadastro, SAC, Direito de uso)</b>	ANS-42	Tempo máximo de latência (espera) para resposta humana no SAC (Suporte Técnico).	3 minutos	Suporte técnico rápido (não-assistencial) é crucial para a UX e para resolver problemas de acesso (ex: "não consigo logar").	(Timestamp 1ª Resposta Humana) - (Timestamp Solicitação SAC/Transbordo)



<b>Módulos de Gestão (LMS, Cadastro, SAC, Direito de uso)</b>	ANS-43	Tempo mínimo de inatividade do usuário no chat do SAC antes do encerramento automático.	10 minutos	Evita que chats fiquem "abertos" indefinidamente por abandono do usuário, otimizando a alocação da equipe de SAC.	(Timestamp Encerramento) - (Timestamp Última Resposta Usuário)
<b>Módulos de Gestão (LMS, Cadastro, SAC, Direito de uso)</b>	ANS-44	Tempo máximo para liberação de acesso à plataforma para novos profissionais (Direito de uso da plataforma SESI-SP).	1 dia útil	Agilidade no onboarding dos profissionais (perfis ADM/GS) do próprio SESI-SP.	(Timestamp Acesso Liberado) - (Timestamp Solicitação Cadastro)
<b>Módulos de Gestão (LMS, Cadastro, SAC, Direito de uso)</b>	ANS-45	Tempo máximo para realização de treinamento da plataforma para novos profissionais (Direito de uso da plataforma SESI-SP).	5 dias úteis	Garante que os novos gestores do SESI-SP sejam treinados rapidamente para operar a plataforma.	(Timestamp Treinamento) - (Timestamp Acesso Liberado)
<b>Módulos de Gestão (LMS, Cadastro, SAC, Direito de uso)</b>	ANS-46	Tempo máximo para resposta de dúvidas (sobre uso da plataforma) dos profissionais (Direito de uso da plataforma SESI-SP).	1 dia útil	Canal de suporte prioritário para os gestores do SESI-SP que estão operando o sistema.	(Timestamp Resposta) - (Timestamp Dúvida)

## ANEXO III – INTELIGÊNCIA DE DADOS E INDICADORES

Este anexo detalha os requisitos mínimos para o sistema de Inteligência de Dados (Business Intelligence - BI), os indicadores de desempenho e o dicionário de dados que a plataforma da CONTRATADA deve fornecer. O objetivo deste anexo é garantir que o SESI-SP e seus clientes (CNPJs) tenham visibilidade total sobre a operação, a qualidade assistencial, o engajamento dos beneficiários, os desfechos centrados no paciente e os custos associados ao serviço.

### 1. REQUISITOS DO SISTEMA DE INTELIGÊNCIA DE DADOS (BI)

#### 1.1. Plataforma e Dashboards Interativos:

1.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer um sistema de BI (incorporado à plataforma ou via ferramenta de mercado, ex: Power BI, Tableau) com painéis (dashboards) interativos, que permitam a visualização e o filtro dos dados em tempo real ou "near real-time" (atualização máxima D-1).

1.1.2. A plataforma deve permitir que usuários autorizados (Perfis GS-3 e ADM-3) tenham funcionalidades de "self-service BI", permitindo a criação de novos relatórios, cruzamentos e visões a partir do modelo de dados disponibilizado, sem depender de desenvolvimento customizado pela CONTRATADA.

#### 1.2. Governança de Acesso a Dados (Segregação Mandatória):

1.2.1. O acesso aos dashboards e relatórios deve seguir rigorosamente a hierarquia de perfis e a segregação de dados definida no Memorial Descritivo. Esta segregação é a base da conformidade com a LGPD e o sigilo profissional.

1.2.2. Perfis ADM (1, 2, 3): Terão acesso exclusivamente a dashboards com dados administrativos, operacionais e populacionais de forma totalmente anonimizada. O foco deste perfil é a gestão de contrato, utilização, performance operacional (SLAs) e, crucialmente, o controle de custos (ex: utilização de franquias, tetos de gasto fee-for-service).

1.2.3. Perfis GS (1, 2, 3): Terão acesso aos dashboards administrativos e, adicionalmente, aos dashboards de saúde com dados individualizados e nominais, respeitando suas respectivas hierarquias de acesso a CNPJs (ex: um GS-1 só pode ver dados nominais dos beneficiários do seu CNPJ). O foco deste perfil é a gestão de risco, auditoria de qualidade assistencial, coordenação do cuidado, monitoramento de indicadores de desfecho centrados no paciente e identificação de pacientes para busca ativa.



### 1.3. Exportação de Dados:

1.3.1. A plataforma de BI deverá permitir a exportação de todos os dados brutos e relatórios consolidados em formatos abertos (CSV, JSON, XLSX) pelos perfis de gestão autorizados (ADM e GS).

1.3.2. A funcionalidade de exportação deve respeitar a hierarquia de permissões (ex: um ADM-1 só poderá exportar dados anonimizados referentes ao seu CNPJ).

### 1.4. Disponibilização via API:

1.4.1. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilização de todos os dados listados neste anexo por meio de APIs RESTful FHIR.

1.4.2. As APIs devem ser robustas (RESTful, bem documentadas via Swagger/OpenAPI) e permitir tanto a extração de dados (para data lakes do Sesi-SP) quanto a carga de dados (ex: sincronização de beneficiários), garantindo uma integração fluida com o ecossistema tecnológico do Sesi-SP. Os dados clínicos devem estar disponíveis em formato HL7 FHIR (versão R4 ou superior).

### 1.5. Relatório Mensal de Gestão (Entregável Obrigatório):

1.5.1. A CONTRATADA deverá compilar e enviar ao Sesi-SP (Perfis ADM/GS 2 e 3) e aos clientes (Perfis ADM/GS 1), até o 5º dia útil de cada mês, um Relatório Mensal (SLA-32).

1.5.2. Este relatório deve ser um "Sumário Executivo" em formato claro (ex: .pdf), consolidando os principais indicadores operacionais e assistenciais de cada empresa cliente (CNPJ).

1.5.3. O relatório deve conter, no mínimo:

- a) Sumário de utilização (nº de vidas ativas, taxa de adoção, nº de consultas por modalidade).
- b) Análise de performance dos SLAs (ex: TME do PAD, TME do SAC).
- c) Sumário de custos (detalhamento fee-for-service e utilização de franquias).

- d) Análise epidemiológica (Top 5 grupos de CID-10 no PAD, perfil de risco da população).
- e) Análise da compatibilidade entre o Perfil de Saúde e o Perfil de Utilização daquela população (quantos são Hipo/Hiper/Normoutilizadores).
- f) Sumário de Indicadores de Desfecho Centrados no Paciente: Taxa de conformidade de coleta de indicadores ICHOM, evolução de desfechos por linha de cuidado (ex: % de pacientes diabéticos com HbA1c <7%, % de pacientes em depressão/ansiedade em remissão).
- g) Destaques de engajamento (ex: adesão aos questionários, conteúdos mais acessados).

## **2. INDICADORES E GRÁFICOS MÍNIMOS**

**3.1.** Os dashboards deverão conter, no mínimo, os seguintes indicadores e visualizações gráficas, com capacidade de filtro por período (data customizada), CNPJ, unidade SESI, sexo, faixa etária, perfil de risco e linha de cuidado ativa:

### **3.2. Indicadores Operacionais e de Acesso (Visão ADM e GS):**

- a) Vidas Ativas: Nº total de vidas (beneficiários) com cadastro ativo na plataforma (Gráfico de linha: Vidas Ativas x Tempo).
- b) Taxa de Adoção (Onboarding): % de Vidas Ativas que realizaram o primeiro login.
- c) Usuários Ativos (Engajamento): % de Vidas Ativas que utilizaram pelo menos um serviço (consulta, LMS, questionário) em intervalo definido no Dashboard (filtro “Data Inicial” – “Data Final”).
- d) Incidência de utilização do PAD (%): (Nº de atendimentos de triagem no PAD / Nº de Vidas Ativas).
- e) Tempo Médio de Espera (TME) no PAD: TME da Triagem e TME da Consulta Médica (Gráfico de linha: TME x Tempo x Hora do Dia).
- f) TME do SAC: Tempo médio para primeira resposta humana no SAC.
- g) Incidência de agendamentos eletivos (%): (Nº de agendamentos / Nº de Vidas Ativas).
- h) NPS (Net Promoter Score): Médio geral, e NPS específico por serviço (PAD, APS, Psicologia, Nutrição, Ed. Física, SAC) e por profissional (visível apenas para GS-2/3).
- i) Taxa de Confirmação de Consultas: % de consultas confirmadas via lembrete de 48h.

- j) Taxa de Cancelamento: % de consultas canceladas (Paciente vs. Sistema/No-show).

### **3.3. Indicadores Assistenciais (PAD) (Visão ADM e GS):**

- a) Taxa de Resolutividade do PAD (%): 100% - (Taxa de Encaminhamento para PS Presencial).
- b) Taxa de encaminhamento para pronto-socorro presencial (%): (Nº de encaminhamentos para PS presencial / Nº de atendimentos médicos no PAD).
- c) Taxa de encaminhamento para consultas eletivas (APS/Especialidades) via PAD (%).
- d) Taxa de emissão de atestados no PAD (%): (Nº de atestados emitidos no PAD / Nº de atendimentos médicos no PAD).
- e) Média de dias de afastamento por atestado emitido no PAD.
- f) Média de dias de afastamento por usuário atendido no PAD (considerando usuários únicos).
- g) Visualização (Treemap ou Pizza) dos desfechos do PAD: (Resolvido na plataforma, Encaminhado PS Presencial, Encaminhado para APS, Encaminhado para Especialidade).
- h) Visualização (Treemap) dos principais grupos de CID-10 atendidos no PAD (permite identificar surtos ou problemas de saúde sazonais).

### **3.4. Indicadores Assistenciais (Eletivos e APS) (Visão ADM e GS):**

- a) Visualização (Treemap) do volume de agendamentos por especialidade: (APS-MFC, APS-ESF, Psicologia, Nutrição, Ed. Física, e demais Especialidades Médicas).
- b) Visualização (Treemap) da situação dos agendamentos: (Concluído, Cancelado Paciente, Cancelado Sistema, No-show).
- c) Prevalência de usuários com Estratificação de Risco à Saúde (ERS) definida (%): (Nº de usuários com ERS definida / Nº de Vidas Ativas). (Visível apenas para GS).
- d) Prevalência de usuários com Linhas de Cuidado Ativas (%): (Nº de usuários com pelo menos uma linha de cuidado aberta / Nº de Vidas Ativas). Detalhamento por tipo de linha de cuidado (Diabetes, Hipertensão, Depressão/Ansiedade, Saúde Materno-Infantil, etc.).



e) Indicadores da Busca Ativa (APS): (Visível apenas para GS)

f.1) Funil de Conversão da Busca Ativa: (Nº Contatados -> Nº Responsivos -> Nº Agendados).

f.2) Taxa de Conversão da Busca Ativa (%): (Nº Agendados / Nº Contatados).

f.3) Quantidade e % de usuários em cada status (Aguardando contato, Responsivo/Agendado, Refratário).

f) Indicadores do Modelo Híbrido (Franquia): (Visível para ADM e GS)

g.1) Nº de beneficiários que utilizaram a franquia de Psicologia/Nutrição/Ed. Física.

g.2) Nº e % de beneficiários que excederam a franquia e geraram cobrança fee-for- service.

### **3.5. Métricas de Desfecho Reportadas pelo Paciente (PROMs) (Visão GS exclusivamente):**

#### **3.5.1. Taxa de Conformidade de Coleta de PROMs:**

a) Definição: Percentual de PROMs que foram coletados dentro da periodicidade definida para cada linha de cuidado.

b) Fórmula: (Nº de PROMs coletados dentro da periodicidade / Nº total de PROMs esperados) x 100.

c) Filtros: Por CNPJ, linha de cuidado, equipe de APS (dupla MFC/ESF), período.

d) Visualização: Gráfico de barras por linha de cuidado; Gráfico de linha mostrando evolução temporal da conformidade.

#### **3.5.2. Lista de Pacientes com Indicadores Vencidos (Visão GS):**

a) Dashboard tipo "lista de trabalho" (work list) identificando nominalmente pacientes com atraso na coleta dos PROMs.

b) Filtros por linha de cuidado, equipe responsável, grau de atraso (7 dias, 30 dias, >30 dias).

c) Funcionalidade de "marcar como busca ativa" diretamente do dashboard.

*Obs.: A presente subseção não detalha os PROMs em si, entretanto os dashboards devem ser capazes de consolidar os respectivos dados estruturados a partir do PEP e apresentá-los graficamente.*



### **3.6. Indicadores de Governança B2B e Custos (Visão ADM e GS):**

- a) Custo Total Fee-for-Service por CNPJ: Valor (R\$) total gasto em consultas avulsas.
- b) Atingimento do Teto de Gasto (%):  $(\text{Custo Total FFS} / \text{Teto de Custo pré-autorizado})$ .
- c) Atingimento do Teto de Quantidade (%):  $(\text{N}^\circ \text{ de Consultas FFS} / \text{Teto de Quantidade pré-autorizado})$ .
- d) Gráfico de linha: Evolução do Custo FFS x Tempo por CNPJ.

### **3.7. Indicadores de Engajamento (Visão ADM e GS):**

- a) Prevalência de respostas de Questionários de Saúde (%):  $(\text{N}^\circ \text{ de usuários que responderam} / \text{N}^\circ \text{ de Vidas Ativas})$ .
- b) Taxa de Conclusão de Questionários (%):  $(\text{N}^\circ \text{ de questionários concluídos} / \text{N}^\circ \text{ de iniciados})$ .
- c) Número de acessos e interações (NPS, reações) com os conteúdos do LMS (Biblioteca de Educação).

### **3.8. Indicadores da Saúde Conversacional (WhatsApp):**

- a) Taxa de Resolução do Chatbot (%):  $(\text{N}^\circ \text{ de interações resolvidas 100\% pelo bot} / \text{N}^\circ \text{ total de interações})$ .
- b) Taxa de Transbordo Humano (%):  $(\text{N}^\circ \text{ de interações transferidas para o SAC} / \text{N}^\circ \text{ total de interações})$ .
- c) Top 5 Ações realizadas via WhatsApp: (ex: Agendamentos, Uploads de Exames, Resposta a Questionários).

## **4. DICIONÁRIO DE DADOS (MODELO DE DADOS)**

**4.1.** A CONTRATADA deverá garantir a coleta e a disponibilização (via exportação e API FHIR) de, no mínimo, as seguintes entidades (tabelas) e campos (atributos) de dados estruturados. As descrições (DESC) são mandatórias para o entendimento do modelo de dados.

### **4.2. Contratos: (Tabela de empresas clientes)**

- a) ID\_Contrato (Chave Primária): Identificador único do contrato/CNPJ.
- b) Razao\_Social: Razão social da empresa cliente.



- c) CNPJ: CNPJ da empresa cliente.
- d) Data\_Inicio\_Contrato: Data de início da vigência do contrato.
- e) Data\_Termino\_Contrato: Data de término da vigência do contrato.
- f) Status\_Contrato: (Ativo, Encerrado).
- g) Cidade: Cidade sede da empresa.
- h) UF: Estado sede da empresa.

#### **4.3. ConfiguracoesCNPJ: (Tabela de regras de negócio B2B, 1-para-1 com Contratos)**

- a) ID\_Config (Chave Primária): Identificador da configuração.
- b) ID\_Contrato (Chave Estrangeira de Contratos): Vinculação ao contrato/CNPJ.
- c) Teto\_Custo\_FFS\_Mensal: (Decimal, R\$) Limite de gasto fee-for-service pré-autorizado.
- d) Teto\_Qtd\_FFS\_Mensal: (Inteiro) Limite de quantidade de consultas fee-for-service pré-autorizadas.
- e) Catalogo\_Especialidades\_Habilitado\_JSON: (JSON/Array) Lista de IDs de especialidades fee-for-service permitidas para este CNPJ.
- f) Franquia\_Psicologia\_Anual: (Inteiro) Nº de sessões de psicologia na franquia (ex: 12).
- g) Franquia\_Nutricao\_Anual: (Inteiro) Nº de consultas de nutrição na franquia (ex: 6).
- h) Franquia\_EdFisica\_Anual: (Inteiro) Nº de consultas de ed. física na franquia (ex: 6).

#### **4.4. Beneficiarios: (Tabela de usuários/pacientes)**

- a) ID\_Beneficiario (Chave Primária): Identificador único do beneficiário.
- b) ID\_Contrato (Chave Estrangeira de Contratos): Vinculação à empresa/CNPJ.
- c) Nome\_Completo: Nome completo do beneficiário.
- d) CPF: CPF (será a chave de login/SSO).
- e) Data\_Nascimento: Data de nascimento.
- f) Sexo\_Biologico: Sexo biológico (Masculino, Feminino, Outro).
- g) Telefone\_Celular: (Formato +55119XXXXXXX) Número validado do WhatsApp. Email: E-mail validado.
- h) Canal\_Preferencial\_Contato: (WhatsApp, Email) Preferência do usuário.
- i) Titularidade: (Titular, Dependente).



- j) CPF\_Titular: CPF do titular (para Dependentes). Setor: Setor do titular na empresa.
- k) Cargo: Cargo do titular na empresa.
- l) Data\_Ativacao: Data de cadastro/ativação na plataforma. Data\_Inativacao: Data de desligamento/inativação.
- m) Status\_Cadastro: (Ativo, Inativo).
- n) Data\_Anuencia\_LGPD: (Timestamp) Data/hora do aceite dos termos.
- o) Data\_Primeiro\_Login: (Timestamp) Data/hora do primeiro acesso.
- p) Data\_Ultima\_Interacao: (Timestamp) Data/hora da última atividade na plataforma.
- q) Classificacao\_Risco\_Preliminar: (ex: Alto, Médio, Baixo) Risco inicial (ex: de questionário).
- r) Perfil\_Saude\_Utilizacao\_Atual: (Não Analisado, Normoutilizador, Hiperutilizador, Hipoutilizador).
- s) Status\_Busca\_Ativa\_Atual: (Não Analisado, Normoutilizador, Aguardando Busca Ativa, Responsivo, Refratário).

#### **4.5. ProfissionaisSaude (Assistentes de Saúde):**

- a) ID\_Profissional (Chave Primária): Identificador único do profissional.
- b) Nome\_Completo: Nome completo do profissional.
- c) Conselho\_Classe: (ex: CRM, COREN, CRP, CRN, CREF).
- d) Numero\_Registro\_Conselho: Número do registro.
- e) UF\_Conselho: UF do conselho de classe.
- f) Especialidade: Especialidade principal.
- g) RQE:(Registro de Qualificação de Especialidade, se aplicável).
- h) Origem: (CONTRATADA, Sesi-SP) Identifica a origem do profissional.
- i) NPS\_Medio\_Profissional: (Decimal) Nota média de NPS do profissional.
- j) Status\_Cadastro: (Ativo, Inativo).

#### **4.6. Consultas: (Registro de todos os atendimentos)**

- a) ID\_Consulta (Chave Primária): Identificador único da consulta.
- b) ID\_Beneficiario (Chave Estrangeira de Beneficiarios).



- c) ID\_Profissional (Chave Estrangeira de ProfissionaisSaude).
- d) ID\_Contrato (Chave Estrangeira de Contratos): Para vincular a consulta ao CNPJ do beneficiário.
- e) Modalidade: (PAD, APS-MFC, APS-ESF, Psicologia, Nutricao, EdFisica, EspecialidadeMedica).
- f) Especialidade\_Medica: (ex: Cardiologia, Ortopedia) Se Modalidade = EspecialidadeMedica.
- g) Tipo\_Consulta: (Primeira, Retorno).
- h) Flag\_Consulta\_Retorno: (Sim/Não) Se é um retorno de 30 dias.
- i) Flag\_Franquia\_Utilizada: (Sim/Não) Se a consulta utilizou uma das franquias (Psico, Nutri, Ed. Física).
- j) Custo\_Consulta\_FFS: (Decimal, R\$) Valor da consulta, se for fee-for-service (excedente de franquia ou especialidade).
- k) Data\_Hora\_Solicitacao: (Timestamp) Data/hora do agendamento ou acesso ao PAD.
- l) Data\_Hora\_Inicio\_Atendimento: (Timestamp) Início real da consulta.
- m) Data\_Hora\_Fim\_Atendimento: (Timestamp) Fim real da consulta.
- n) Status\_Consulta: (Agendada, Concluída, Cancelada\_Paciente, Cancelada\_Sistema, No- Show).
- o) CID\_Principal: CID-10 principal da consulta.  
CID\_Secundarios: (JSON/Array) Lista de CIDs secundários.
- p) Origem\_Agendamento: (Paciente\_Web, Paciente\_App, Paciente\_WhatsApp, APS\_GS, SAC).

#### **4.7. LinhasCuidado:**

- a) ID\_Linha\_Cuidado (Chave Primária): Identificador único da linha de cuidado.
- b) ID\_Beneficiario (Chave Estrangeira de Beneficiarios): Paciente vinculado.
- c) ID\_Profissional\_Abertura (Chave Estrangeira de ProfissionaisSaude): Profissional que abriu a linha.
- d) Tipo\_Linha\_Cuidado: (Saude\_Geral\_Adulto, Depressao\_Ansiedade, Diabetes\_Tipo2, Hipertensao\_Arterial, Doenca\_Renal\_Cronica, Fibrilacao\_Atrial, Saude\_Materno\_Infantil\_Gestacao, Saude\_Crianca, Dor\_Cronica, Outras).
- e) Data\_Abertura: (Timestamp) Data/hora de abertura da linha de cuidado.

- f) Data\_Encerramento: (Timestamp, nullable) Data/hora de encerramento da linha de cuidado.
- g) Status\_Linha\_Cuidado: (Ativa, Encerrada, Pausada).
- h) Motivo\_Encerramento: (Texto, nullable) Motivo do encerramento (ex: "Remissão alcançada", "Transferência para outro serviço").

#### 4.8. IndicadoresDesfecho:

- a) ID\_Indicador\_Desfecho (Chave Primária): Identificador único do registro de indicador.
- b) ID\_Linha\_Cuidado (Chave Estrangeira de LinhasCuidado): Vinculação à linha de cuidado.
- c) ID\_Beneficiario (Chave Estrangeira de Beneficiarios).
- d) Tipo\_Indicador: (HbA1c, Pressao\_Arterial\_Sistolica, Pressao\_Arterial\_Diastolica, PHQ9, GAD7, PROMIS10\_Fisica, PROMIS10\_Mental, WHO5, WHODAS12, TFG, Albuminuria, Peso, IMC, BSS\_R, MIBS, BSES\_SF, outros conforme definido pelo SESI-SP).
- e) Valor\_Numerico: (Decimal, nullable) Valor numérico do indicador (ex: 6.5 para HbA1c, 12 para PHQ-9).
- f) Valor\_Texto: (Texto, nullable) Valor textual se aplicável (ex: "Retinopatia ausente"). Unidade\_Medida: (Texto) Unidade de medida (ex: "mg/dL", "mmHg", "score 0-27").
- g) Data\_Coleta: (Timestamp) Data/hora da coleta do indicador.
- h) Meta\_Pactuada: (Decimal/Texto, nullable) Meta individualizada pactuada com o paciente.
- i) Flag\_Dentro\_Periodicidade: (Sim/Não) Indica se o indicador foi coletado dentro da periodicidade recomendada.
- j) Proxima\_Coleta\_Esperada: (Data) Data esperada para próxima coleta conforme periodicidade recomendada.
- k) Status\_Atualizacao: (Atualizado\_Verde, Proximo\_Vencer\_Amarelo, Vencido\_Vermelho) Status visual de conformidade com periodicidade.
- l) ID\_Profissional\_Registro (Chave Estrangeira de ProfissionaisSaude): Profissional que registrou o indicador.
- m) Origem\_Dado: (Prontuario\_Manual, Laboratorio\_Externo, PGHD\_Paciente, Dispositivo\_Conectado) Origem do dado.

#### 4.9. TriagensPAD: (Registros da triagem de enfermagem do PAD)

- a) ID\_Triagem (Chave Primária): Identificador da triagem.
- b) ID\_Consulta (Chave Estrangeira de Consultas, se gerada): Vincula à consulta médica subsequente.
- c) ID\_Beneficiario (Chave Estrangeira de Beneficiarios). D)ID\_Profissional\_Enfermagem (Chave Estrangeira de ProfissionaisSaude).
- d) Data\_Hora\_Inicio\_Triagem: (Timestamp).
- e) Data\_Hora\_Fim\_Triagem: (Timestamp).
- f) Desfecho\_Triagem: (Consulta\_PAD\_Medico, Emergencia\_Psicologica, Agendamento\_APS, Nao\_Procede, Orientacao\_SAC).

#### **4.10. AcoesDeSaudeCoordenada: (Registros de Busca Ativa, Follow-up, Navegação)**

- a) ID\_Acao\_Saude (Chave Primária): Identificador da ação.
- b) ID\_Beneficiario (Chave Estrangeira de Beneficiarios).
- c) ID\_Profissional\_Saude (Chave Estrangeira de ProfissionaisSaude): Quem realizou a ação (Equipe APS/GS).
- d) ID\_Consulta\_Origem (Chave Estrangeira de Consultas, opcional): Consulta que originou a ação (ex: FollowUp\_PAD).
- e) ID\_Linha\_Cuidado (Chave Estrangeira de LinhasCuidado, opcional): Linha de cuidado relacionada à ação.
- f) Tipo\_Acao: (Busca\_Ativa, FollowUp\_PAD, FollowUp\_Eletiva, Navegacao\_Saude, Alerta\_Indicador\_Vencido).
- g) Motivo\_Busca\_Ativa: (ex: Cronico\_Descompensado, HipoUtilizador,HiperUtilizador, Pos\_Alta\_Hospitalar, Risco\_Questionario, Indicador\_Desfecho\_Vencido).
- h) Data\_Hora\_Acao: (Timestamp).
- i) Canal\_Contato: (WhatsApp, Ligação, Email).
- j) Desfecho\_Contato: (Agendamento\_Realizado, Recusa\_Agendamento, Contato\_Nao\_Respondido, Duvida\_Esclarecida, Piora\_Quadro, Encaminhado\_PAD, Indicador\_Atualizado).

#### **4.11. PlanosCuidado: (O "entregável" da consulta)**

- a) ID\_Plano\_Cuidado (Chave Primária): Identificador do plano.

- b) ID\_Consulta (Chave Estrangeira de Consultas): Consulta que gerou o plano.
- c) Tipo\_Plano: (PCP - Plano de Cuidado Primário, PCE - Plano de Cuidado Especializado) Data\_Hora\_Emissao: (Timestamp).
- e) Data\_Proximo\_Acompanhamento\_Sugerido: (Data) Data sugerida para o próximo contato/consulta de APS.
- f) Flag\_Atestado: (Sim/Não).
- g) Flag\_Encaminhamento: (Sim/Não).
- h) Flag\_Prescricao: (Sim/Não).
- i) Flag\_Solicitacao\_Exames: (Sim/Não).
- j) Flag\_Abertura\_Linha\_Cuidado: (Sim/Não) Nova flag indicando se uma linha de cuidado foi aberta nesta consulta.
- k) Flag\_Atualizacao\_Indicadores\_Desfecho: (Sim/Não) Nova flag indicando se indicadores de desfecho foram registrados/atualizados.

#### **4.12. Atestados:**

- a) ID\_Atestado (Chave Primária).
- b) ID\_Plano\_Cuidado (Chave Estrangeira de PlanosCuidado).
- c) Tempo\_Afastamento\_Dias: (Inteiro) Número de dias de afastamento.
- d) Data\_Inicio\_Afastamento: (Data).
- e) CID: CID-10 que justifica o atestado.

#### **4.13. Encaminhamentos:**

- a) ID\_Encaminhamento (Chave Primária).
- b) ID\_Plano\_Cuidado (Chave Estrangeira de PlanosCuidado).
- c) Especialidade\_Encaminhada: (Texto) Especialidade ou serviço para onde foi encaminhado.
- d) Destino: (Plataforma\_Digital, Rede\_Externa, PS\_Presencial, APS).

#### **4.14. Prescricoes:**

- a) ID\_Prescricao (Chave Primária).



- b) ID\_Plano\_Cuidado (Chave Estrangeira de PlanosCuidado).
- c) Tipo\_Prescricao: (Medicamento, MEV - Mudanca\_Estilo\_Vida, Outra\_Terapia).
- d) Descricao: (Texto) Princípio ativo, dose, posologia, ou orientação de MEV (ex: "Caminhada 30 min").
- e) Duracao\_Tratamento\_Dias: (Inteiro) Duração do tratamento prescrito.

#### **4.15. SolicitacoesExames:**

- a) ID\_Exame (Chave Primária).
- b) ID\_Plano\_Cuidado (Chave Estrangeira de PlanosCuidado).
- c) Nome\_Exame: (Texto) Nome do exame solicitado.
- d) Codigo\_TUSS: (Texto, se aplicável) Código TUSS do exame.
- e) Codigo\_LOINC: (Texto, se aplicável) Código LOINC do exame (para compatibilidade FHIR).

#### **4.16. ConteudosLMS (Educação em Saúde):**

- a) ID\_Conteudo (Chave Primária): Identificador do conteúdo. Titulo: Título do conteúdo.
- b) Tema: (Saúde Mental, Nutrição, Atividade Física, Crônicos, Segurança do Trabalho, etc.). Formato: (Artigo\_Texto, Video, Podcast, Infografico, Pacote\_SCORM).
- c) Data\_Publicacao:(Timestamp). Status: (Ativo, Inativo).

#### **4.17. InteracoesConteudos: (Registros de engajamento com o LMS)**

- a) ID\_Interacao (Chave Primária).
- b) ID\_Conteudo (Chave Estrangeira de ConteudosLMS). ID\_Beneficiario (Chave Estrangeira de Beneficiarios). Data\_Hora\_Interacao: (Timestamp).
- c) Tipo\_Interacao: (Visualizacao, Conclusao\_Video, Reacao\_Gostei, NPS\_Conteudo).

#### **4.18. QuestionariosSaude: (Definição dos questionários)**



- a) ID\_Questionario (Chave Primária): Identificador do questionário.
- b) Titulo\_Questionario: (ex: Questionário de Risco Cardiovascular, PHQ-9, GAD-7, PROMIS- 10, WHO-5).
- c) Tipo\_Questionario: (PROM - Patient Reported Outcome Measure, Screening\_Risco, Satisfacao, Outro).
- d) Data\_Criacao: (Timestamp).
- e) Status: (Ativo, Inativo).

#### **4.19. RespostasQuestionarios: (Respostas dos beneficiários)**

- a) ID\_Resposta\_Questionario (Chave Primária).
- b) ID\_Questionario (Chave Estrangeira de QuestionariosSaude). ID\_Beneficiario (Chave Estrangeira de Beneficiarios).
- c) ID\_Linha\_Cuidado (Chave Estrangeira de LinhasCuidado, nullable): Se a resposta está vinculada a uma linha de cuidado ativa.
- d) Data\_Hora\_Inicio: (Timestamp).
- e) Data\_Hora\_Fim: (Timestamp). Status\_Preenchimento: (Completo, Incompleto).
- f) Respostas\_JSON: (JSON) Objeto contendo {Pergunta\_1: Resposta\_1, Pergunta\_N: Resposta\_N}.
- g) Resultados\_Calculados\_JSON: (JSON) Objeto contendo os scores ou resultados (ex: {Risco: "Alto", Score\_PHQ9: 12, RCI\_Detectado: "Sim"}).
- h) Flag\_Armazenado\_FHIR\_QuestionnaireResponse: (Sim/Não) Indica se a resposta foi estruturada como FHIR QuestionnaireResponse Resource.

#### **4.20. SAC (Atendimento ao Cliente): (Registros do helpdesk da CONTRATADA)**

- a) ID\_Ticket\_SAC (Chave Primária): Identificador do ticket.
- b) ID\_Usuario\_Solicitante: (ID) ID do usuário que abriu o chamado.  
Perfil\_Solicitante: (Paciente, ADM-1, GS-2, etc.) Perfil do usuário.
- c) Origem\_Ticket: (Plataforma\_Web, App, WhatsApp\_Transbordo).  
Data\_Hora\_Abertura: (Timestamp).
- d) Data\_Hora\_Primeira\_Resposta\_Humana: (Timestamp) Para cálculo do TME do SAC.



- e) Data\_Hora\_Encerramento: (Timestamp).
- f) Categoria\_Problema: (Dificuldade\_Acesso, Bug\_Plataforma, Duvida\_Uso, Reclamacao\_Atendimento, etc.).
- g) Desfecho: (Resolvido, Nao\_Resolvido, Escalado\_N2, Pendente\_Usuario).

#### **4.21. NPS (Avaliação de Atendimento):**

- a) ID\_NPS (Chave Primária).
- b) ID\_Beneficiario (Chave Estrangeira de Beneficiarios). Data\_Hora\_Avaliacao: (Timestamp).
- c) Nota: (Inteiro 0-10).
- d) Referencia\_Avaliada: (ID\_Consulta, ID\_Ticket\_SAC, ID\_Conteudo) ID do objeto avaliado.
- e) ID\_Profissional (Chave Estrangeira de ProfissionaisSaude, opcional): ID do profissional avaliado, se aplicável.
- f) Comentario\_Opcional: (Texto).

#### **4.22. LogsAuditoria: (Registros de auditoria de segurança e acesso)**

- a) ID\_Log (Chave Primária): Identificador do log.
- b) Timestamp: (Timestamp) Data/hora exata da ação.
- c) ID\_Usuario\_Autor: (ID) ID do usuário que realizou a ação (seja Paciente, GS, ADM, etc.).
- d) Perfil\_Autor: (Texto) Perfil do usuário no momento da ação.
- e) IP\_Origem: Endereço IP do autor.
- f) Acao\_Realizada: (ex: LOGIN\_SUCESSO, LOGIN\_FALHA, VIEW\_PRONTUARIO, UPDATE\_BENEFICIARIO, DELETE\_USUARIO, EXPORT\_DADOS, UPDATE\_PERMISSAO, ABERTURA\_LINHA\_CUIDADO, REGISTRO\_INDICADOR\_DESFECHO).
- g) ID\_Objeto\_Afetado: (ID, opcional) ID do objeto que sofreu a ação (ex: ID\_Beneficiario cujo prontuário foi visto).
- h) Descricao\_Adicional: (Texto) Detalhes adicionais, se houver.

## **5. REQUISITOS DE EXPORTAÇÃO EM FORMATO HL7 FHIR**

### **5.1. Mapeamento FHIR Obrigatório:**



**5.2.** A CONTRATADA deverá fornecer documentação detalhada de mapeamento das entidades deste Dicionário de Dados para os seguintes FHIR Resources (mínimo):

- I) Patient: Mapeamento de Beneficiarios.
- II) Practitioner: Mapeamento de ProfissionaisSaude.
- III) Encounter: Mapeamento de Consultas.
- IV) Condition: Mapeamento de diagnósticos (CIDs) registrados.
- V) Observation: Mapeamento de IndicadoresDesfecho (medidas clínicas e PROs).
- VI) QuestionnaireResponse: Mapeamento de RespostasQuestionarios.
- VII) CarePlan: Mapeamento de PlanosCuidado e LinhasCuidado.
- VIII) MedicationRequest: Mapeamento de Prescricoes.
- IX) ServiceRequest: Mapeamento de SolicitacoesExames.
- X) Procedure: Mapeamento de procedimentos realizados.

### **5.3. Endpoint de Exportação Bulk FHIR:**

**5.3.1.** A plataforma deve disponibilizar endpoint de Bulk Data Export conforme especificação SMART on FHIR Bulk Data Access, permitindo exportação eficiente de grandes volumes de dados em formato FHIR ndjson (newline-delimited JSON).

### **5.4. Comitê de Melhoria Contínua**

**5.4.1.** Após a fase de implantação, quando o Sesi sentir a necessidade de inclusão de novos dados e indicadores a serem captados, consolidados e apresentados graficamente, o Sesi poderá solicitá-lo, mediante alinhamento técnico e comercial em Comitê de Melhoria Contínua.



ANEXO C

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

PROCESSO DE SELEÇÃO DISPUTA ABERTA N.º 101/2026

(usar papel timbrado da EMPRESA)

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE DIGITAL E FORNECIMENTO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA EM MODELO SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS) PARA O SESI-SP

PROPOSTA COMERCIAL ESCRITA						
Proponente:						
Endereço completo:						
Contato telefônico:				E-mail:		
CNPJ:						
Validade da proposta:						
Lote	Item	Descrição	Qtde. Média Mensal	Unidade de Medida	Valor Unitário	Valor Total Anual
1	I	Serviço Técnico de Implantação e Integração Técnica	1 PARCELA	Unidade	R\$ -	R\$ -
	II	Pronto Atendimento Digital (PAD) 24/7	100.000	Vida Ativa	R\$ -	R\$ -
	III	Atenção Primária à Saúde (APS)	75.000	Vida Ativa	R\$ -	R\$ -
	IV	Atendimento Digital em Saúde Especialidade I	28.000	Vida Ativa	R\$ -	R\$ -
	V	Atendimento Digital em Saúde Especialidade II	20.000	Vida Ativa	R\$ -	R\$ -
	VI	Atendimento Digital em Saúde Especialidade III	15.000	Vida Ativa	R\$ -	R\$ -
	VII	Consulta Avulsa de Especialidade Grupo de Precificação A	500	Consulta Avulsa	R\$ -	R\$ -
	VIII	Consulta Avulsa de Especialidade Grupo de Precificação B	250	Consulta Avulsa	R\$ -	R\$ -

IX	Consulta Avulsa de Especialidade Grupo de Precificação C (No mínimo 4)	100	Consulta Avulsa	R\$ -	R\$ -
X	Sistema para Teleatendimento em Saúde	350	Acesso Ativo	R\$ -	R\$ -
XI	Horas técnica para customização após implantação	250	Hora técnica	R\$ -	R\$ -
<b>Valor Final da Proposta:</b>					R\$ -

1. A proponente **deve preencher todos os campos de valor (R\$)** nas tabelas acima para que ela seja válida. Valores não podem ser omitidos.
2. A proponente **não deve alterar** a estrutura, nomes de serviços, unidades ou faixas deste documento.
3. Os valores devem contemplar todos os custos diretos e indiretos para a prestação integral dos serviços descritos no presente Memorial Descritivo.
4. No Item I, a implantação inicial é um pagamento único no primeiro ano de contratação; sendo assim a **coluna valor unitário e valor total anual serão preenchidas com o mesmo valor.**
5. Os itens II a XI referem-se a serviços faturados mensalmente, com expectativa média de utilização mensal indicada na coluna “Qtde. Média Mensal”. Dessa forma, o cálculo considera a multiplicação do valor unitário pela quantidade média mensal, multiplicado pelos 12 meses do ano.
  - a. Exemplo, no item II:  $100.000 \times \text{valor unitário} \times 12 = \text{valor total anual}$
6. As especialidades que compõe os grupos de precificação são:
  - a. **IV: Atendimento Digital em Saúde Especialidade I:** Serviço de Psicologia (12 sessões/ano)
  - b. **V: Atendimento Digital em Saúde Especialidade II:** Serviço de Nutrição (6 consultas/ano)
  - c. **VI: Atendimento Digital em Saúde Especialidade III:** Serviço de Educação Física (6 consultas/ano)
  - d. **VII: Grupo de Precificação A:** Assistência Social; Educação física; Nutrição; Psicologia;

e. **VIII: Grupo de Precificação B:** Alergologia e Imunologia; Cardiologia; Dermatologia; Endocrinologia; Fisioterapia, Gastroenterologia; Ginecologia-obstetrícia; Oftalmologia; Ortopedia; Otorrinolaringologia; Pediatria; Pneumologia; Psiquiatria; Urologia

f. **IX: Grupo de Precificação C (No mínimo 4):** Cirurgia geral; Fisiatria; Geriatria; Hematologia; Infectologia; Nefrologia; Neurologia; Reumatologia; Outras Especialidade.

7. O SESI-SP não é obrigado a consumir a totalidade de vidas, consultas avulsas ou horas técnicas durante a execução do contrato.

**Obs.:** A proposta a ser apresentada pela empresa arrematante deverá observar os percentuais aproximados para cada item, conforme quadro abaixo, apurados sobre o valor total da contratação. Tal critério visa garantir que a precificação/distribuição dos valores unitários apresentados não seja de forma desvantajosa para o SESI-SP.

Item	Percentuais máximo
I	Até 2%
XI	Até 4%

Valor Total da Proposta: R\$ ..... ( ..... ) valor por extenso.

(Local e Data)

\_\_\_\_\_  
(Nome completo, CPF e assinatura do representante legal)

CARIMBO DE CNPJ DA EMPRESA



## ANEXO D

### MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE DIGITAL E FORNECIMENTO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA EM MODELO SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS) PARA O SESI-SP.

Pelo presente instrumento particular e, na melhor forma de direito, em que são partes, de um lado, o SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - SESI, Departamento Regional de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o nº 03.779.133/0001-04, com sede na Avenida Paulista, nº 1313, 3º andar, bairro Bela Vista, CEP 01311-923, na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, neste ato representado por seu \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, a seguir denominado, simplesmente, SESI-SP; e, de outro lado, \_\_\_\_\_, com inscrição no CNPJ nº \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, bairro \_\_\_\_\_, CEP \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_, estado \_\_\_\_\_, aqui representada em conformidade com seus atos constitutivos, a seguir denominada, simplesmente, CONTRATADA; resolvem celebrar o presente contrato, mediante as seguintes cláusulas e condições que, mutuamente, aceitam e outorgam.

#### Cláusula Primeira – Do Objeto

Constitui o objeto do presente contrato a prestação de serviços de Saúde Digital e fornecimento de plataforma tecnológica em modelo Software as a Service (SaaS) para o SESI-SP, conforme Memorial Descritivo e demais especificações contidas no Chamamento Público do Processo de Seleção com Disputa Aberta nº 101/2026.

#### Cláusula Segunda - Da Documentação Contratual

2.1 Integram os termos deste contrato, independentemente de transcrição, os seguintes documentos:

- a) Chamamento Público do Processo de Seleção com Disputa Aberta nº 101/2026 e anexos, incluindo o Memorial Descritivo dos serviços;
- b) Proposta apresentada pela CONTRATADA e respectivos anexos, no que não contraria os termos do Chamamento Público e este instrumento jurídico; e,
- c) Regulamento para Contratação e Alienação – RCA do Serviço Social da Indústria – SESI.

#### Cláusula Terceira – Do prazo e Reajuste

3.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, com início a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado a critério das partes, nos termos dos artigos 34 e 38 do Regulamento para Contratação e Alienação – RCA do SESI, até o limite máximo de 05 (cinco) anos.

3.2. Fica convencionado que na hipótese de prorrogação do prazo contratual, poderá, a critério das partes, após o 12º mês de vigência contratual, ser aplicado o reajustamento de preço anual com base no índice IPCA/IBGE acumulado nos últimos 12 meses, relativo ao mês anterior (11º mês), ou, mediante concordância entre as partes, referente ao segundo mês



anterior ao 12º (10º mês), ou ainda, por outro índice que venha a substituí-los, caso haja a extinção de um

#### Cláusula Quarta - Dos Preços e Pagamentos

4.1. O preço global a ser pago pelo fornecimento e execução dos serviços, objeto deste contrato é no importe máximo anual de até R\$ \_\_\_\_\_ (valor por extenso), de acordo com a proposta da CONTRATADA, cujos preços unitários estão discriminados no quadro a seguir:

Lote	Item	Descrição	Qtde. Média Mensal	Unidade de Medida	Valor Unitário	Valor Total Anual
1	I	Serviço Técnico de Implantação e Integração Técnica	1 PARCELA	Unidade	R\$ -	R\$ -
	II	Pronto Atendimento Digital (PAD) 24/7	100.000	Vida Ativa	R\$ -	R\$ -
	III	Atenção Primária à Saúde (APS)	75.000	Vida Ativa	R\$ -	R\$ -
	IV	Atendimento Digital em Saúde Especialidade I	28.000	Vida Ativa	R\$ -	R\$ -
	V	Atendimento Digital em Saúde Especialidade II	20.000	Vida Ativa	R\$ -	R\$ -
	VI	Atendimento Digital em Saúde Especialidade III	15.000	Vida Ativa	R\$ -	R\$ -
	VII	Consulta Avulsa de Especialidade Grupo de Precificação A	500	Consulta Avulsa	R\$ -	R\$ -
	VIII	Consulta Avulsa de Especialidade Grupo de Precificação B	250	Consulta Avulsa	R\$ -	R\$ -
	IX	Consulta Avulsa de Especialidade Grupo de Precificação C (No mínimo 4)	100	Consulta Avulsa	R\$ -	R\$ -
	X	Sistema para Teleatendimento em Saúde	350	Acesso Ativo	R\$ -	R\$ -
	XI	Horas técnica para customização após implantação	250	Hora técnica	R\$ -	R\$ -



<b>Valor Final</b>	R\$	-
--------------------	-----	---

- 4.1.1 No Item I, o valor referente à implantação inicial caracteriza-se como pagamento único, devendo ser faturado mediante emissão de Nota Fiscal, recibo de quitação e declaração do Simples Nacional (quando aplicável) específica para a etapa de implantação.
  - 4.1.2 Os Itens II a XI, correspondem a serviços de natureza continuada, faturados mensalmente, por meio de Nota Fiscal, recibo de quitação e declaração do Simples Nacional (quando aplicável) emitidos conforme a efetiva utilização, observada a expectativa média de consumo mensal prevista no Anexo.
  - 4.1.3 Os documentos fiscais — nota fiscal, recibo de quitação e declaração do Simples Nacional (quando aplicável) — deverão ser emitidos somente após a conferência da fatura do fornecedor e o recebimento do pedido de compras realizados pela Gerência de Saúde e Inteligência de Negócios do Sesi-SP.
  - 4.1.4 O código de serviços informado na nota fiscal deve estar devidamente alinhado e correspondente ao serviço efetivamente prestado.
- 4.2. No preço estabelecido nesta Cláusula, já estão incluídos todos os impostos, taxas, despesas decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, acidentária, encargos sociais e quaisquer outros que possam incidir na prestação dos serviços, assim como todos os custos para a execução dos serviços, tais como operacionais, administrativos, tanto diretos como indiretos, consumo de combustíveis e lubrificantes, limpeza do local, água, energia elétrica, telefone, expediente e financiamento. No preço total apresentado pela CONTRATADA já estão computados, também, os valores para Programa de Segurança e Prevenção de Acidentes na execução dos serviços, em conformidade com o disposto nas Normas Regulamentadoras do Governo Federal, inclusive para os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's), se for o caso.
- 4.3. O Sesi-SP avaliará o desempenho da Contratada no mês em questão, no que respeita ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS e demais cláusulas contratuais e identificarão, quando for o caso, as inconformidades detectadas, notificando a Contratada acerca dos valores dos descontos aplicáveis no respectivo período.
- 4.3.1 A partir do recebimento da notificação, a CONTRATADA terá o pleno direito de promover as devidas justificativas ao Sesi-SP, as quais serão avaliadas e confrontadas com as ocorrências registradas para decisão acerca da aplicação dos descontos previstos.
  - 4.3.2 Uma vez aceitos os serviços pelo Sesi-SP a CONTRATADA deverá emitir as faturas.
- 4.4 Os pagamentos serão efetuados diretamente pela Gerência Sênior Contábil e Financeira do Sesi-SP, situada na Avenida Paulista, nº 1313, 2º andar, Bairro Bela Vista, em São Paulo – SP, em 25 dias, fora dezoena, após a entrega efetiva da nota fiscal, de modo que ocorram apenas nos dias 10, 20 ou 30 de cada mês. Quando estes recaírem em finais de semana e feriados, o pagamento será realizado no 1º dia útil subsequente. Os pagamentos relativos ao mês de fevereiro ocorrerão nos dias 10, 20 e 28 ou 29 (ano bissexto).
- 4.4.1. Para contagem do prazo de pagamento, considerar-se-á o dia da entrega da Nota Fiscal / Fatura, devidamente validada pelo Gestor do Contrato.



- 4.4.2. Na hipótese de ser apresentada a documentação de cobrança com erro ou incompleta ou se concretizando circunstância que impeça a liquidação das despesas, o pagamento será suspenso e o prazo de vencimento prorrogado, se necessário até que seja providenciada as medidas saneadoras cabíveis, não acarretando, neste caso, quaisquer ônus para o Sesi-SP.
- 4.5. Os pagamentos serão efetuados por meio de crédito bancário, em conta de titularidade da CONTRATADA, especificada no competente documento fiscal, ficando expressamente vedada a emissão de boletos bancários, devendo os recibos ou duplicatas originais devidamente assinadas, referentes à quitação da obrigação, serem encaminhados ao Sesi-SP.
- 4.5.1. Fica vedada a negociação de duplicatas com terceiros, bem como o desconto ou a promoção de cobrança através da rede bancária.
- 4.5.2. Se dá infringência no disposto na subcláusula 4.5.1 advier protesto da duplicata, a CONTRATADA, além da penalidade prevista neste instrumento, obriga-se a efetuar, às suas expensas, o respectivo cancelamento, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contados da data da emissão do correspondente instrumento cartório, sem prejuízo de incorrer em pagamento de perdas e danos.
- 4.6. Por força da legislação vigente, se for o caso, o Sesi-SP deverá reter do valor dos serviços especificados na nota fiscal e de acordo com a planilha de preços apresentada pela CONTRATADA os impostos/taxas a seguir discriminados:
- Imposto de Renda;
  - INSS;
  - ISS (Impostos Sobre Serviços de Qualquer Natureza);
  - CSLL (Contribuição Social Sobre Lucro Líquido);
  - COFINS; e,
  - PIS/PASEP
- 4.6.1. Quando da emissão da nota fiscal, a CONTRATADA deverá destacar o valor das retenções, dos impostos/taxas referidos no item anterior, bem como a descrição dos serviços.
- 4.6.2. No caso da CONTRATADA ser beneficiada com decisão judicial que dispense a obrigatoriedade de retenção e recolhimento na fonte de qualquer dos tributos acima relacionados, deverá providenciar Ofício Judicial ao Sesi-SP para que cumpra a decisão judicial ou, na impossibilidade de oficiar o Sesi-SP, deverá apresentar cópias autenticadas da petição inicial, da liminar, da sentença, do acórdão e outros documentos que o Sesi-SP julgar necessários, bem como, providenciar, trimestralmente, Certidão de Objeto e Pé que comprove estar a decisão ainda em vigor na data do pagamento.
- 4.7. O Sesi-SP, ainda, se reserva o direito de reter quaisquer importâncias referentes aos impostos, taxas ou outros recolhimentos obrigatórios, incidentes sobre a prestação de serviços ora contratados.
- 4.8. No tocante ao ISS – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, o Sesi-SP reterá o valor correspondente à alíquota, conforme legislação municipal da localidade onde os serviços são prestados, devendo ser destacado da nota fiscal, se for o caso.
- 4.9. O Sesi-SP poderá suspender o pagamento de qualquer nota fiscal apresentada pela CONTRATADA, no todo ou em parte, nos seguintes casos:



- 4.9.1 Descumprimento de obrigação relacionada com os serviços contratados;
- 4.9.2 Não cumprimento de obrigação contratual, hipótese em que o pagamento ficará retido até que a CONTRATADA atenda à cláusula infringida;
- 4.9.3 Obrigações da CONTRATADA com terceiros que, eventualmente, possam prejudicar o Sesi-SP;
- 4.9.4 Paralisação dos serviços por culpa da CONTRATADA; e,
- 4.9.5 Nos casos de suspensão da execução dos serviços decorrente de determinação de órgão governamental que impeça a sua realização, ou que os procedimentos a serem adotados para sua realização não possam ser cumpridos pelo Sesi-SP, assegurado o pagamento dos serviços executados.

4.10 A CONTRATADA não poderá pleitear junto ao Sesi-SP o repasse ao preço aqui estipulado de qualquer tributo ou outro encargo, que venham a ser majorados no curso da prestação dos serviços.

4.11 O Sesi-SP poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a eventuais descontos, multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste contrato, assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

4.12 Não serão computados para fins de pagamento, serviços executados em desacordo com as especificações técnicas constantes dos projetos e memoriais descritivos do PSDA nº 101/2026, cabendo à CONTRATADA sua imediata correção, sem ônus ou custos adicionais para o Sesi-SP.

#### Cláusula Quinta – Das Obrigações da CONTRATADA

5.1 Responsabilizar-se, em caráter exclusivo pela execução dos serviços objeto deste contrato, de acordo com as exigências definidas neste ajuste, no Memorial Descritivo e demais anexos do PSDA nº 101/2026.

5.2 Responsabilizar-se, em caráter exclusivo, pela execução dos serviços por seus empregados, prepostos, parceiros e terceiros.

5.3 Executar os serviços nos prazos estabelecidos no Memorial Descritivo e demais anexos do PSDA nº 101/2026.

5.4 Arcar com eventuais custos de transporte, estadia, alimentação entre outros, necessários à execução dos serviços.

5.5 Considerar a vistoria e aceitação dos serviços por técnicos do Sesi-SP, se for o caso.

5.6 Notificar por escrito ao Sesi-SP, ao gestor do Contrato, caso ocorra qualquer fato que impossibilite o cumprimento das condições e prazos estabelecidos no contrato.

5.7 Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que venham a causar ao Sesi-SP.

5.8 Solucionar eventuais falhas sem ônus ao Sesi-SP;

5.9 Manter, durante o tempo de vigência do contrato, os documentos de regularidade fiscal e regularidade técnica devidamente atualizados.

5.10 A empresa a ser contratada deverá ainda fornecer:

- a) Uniformes, calçados e crachás de identificação para os empregados que vierem a prestar os serviços, em quantidade adequada para troca dos uniformes, permitindo que os mesmos estejam sempre limpos;
- b) Equipamentos de proteção individual, se for o caso.

5.11 Não empregar menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menores de 16 (dezesseis) anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 (quatorze) anos.



5.12 Ser única e exclusiva responsável por todos os encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais, oriundos da execução do contrato, podendo o Sesi-SP a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos, como condição do pagamento do valor ajustado no contrato.

5.13 Disponibilizar equipe técnica qualificada, com as certificações exigidas no Chamamento – PSDA 101-2026, para atuação durante a implantação e sustentação da solução.

5.14 Cumprir integralmente os prazos estabelecidos no Plano de Implantação aprovado e manter a operação contínua dos serviços, observando os Acordos de Nível de Serviço (SLA) definidos.

5.15 Assegurar o pleno funcionamento da solução, adotando todas as medidas necessárias à correção de falhas, substituição de componentes e atualização de softwares, sem ônus adicional para o Sesi-SP.

5.16 Garantir o pleno funcionamento de todos os componentes fornecidos durante o prazo contratual, assegurando a substituição, atualização ou correção de falhas, conforme especificações do Memorial Descritivo, sem qualquer ônus adicional para o Sesi-SP.

5.17 Cumprir demais obrigações descritas no memorial descritivos e anexos do PSDA 101-2026, inclusive no que tange a jornada de seus empregados, comprovações de regularidades trabalhistas e previdenciárias e afins.

## **Cláusula Sexta – Demais Obrigações da CONTRATADA – Trabalhistas e Previdenciárias**

**6.1 A CONTRATADA deverá cumprir todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos profissionais designados para a prestação de serviço, observando, especialmente, as seguintes obrigações:**

- a) pagar os salários e demais verbas passadas diretamente ao seu funcionário alocado a prestação de serviço;
- b) observar as obrigações previstas na convenção, acordo coletivo, acórdão normativo ou na legislação incidente aplicável à categoria profissional do empregado, inclusive no que diz respeito a pisos salariais;
- c) cumprir as obrigações trabalhistas de acordo com os valores e especificações indicados na planilha de custos e formação de preços contida na Proposta, sempre respeitados os mínimos previstos na norma coletiva aplicável;
- d) atender a legislação relativa à segurança e à medicina do trabalho, e em particular as Normas Regulamentadoras (NR) expedidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego; e
- e) pagar antecipadamente, em parcela única mensal, os insumos referentes a vale-transporte e auxílio-alimentação (se for o caso, ora quando aplicável).

6.2 Deve ser mantido e atualizado pela CONTRATADA, bem como exibidos por meio de cópias, sempre que solicitadas pelo Sesi-SP, os registros, anotações e documentos que comprovem o cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, tais como:

- a) o contrato de trabalho, o regulamento interno da empresa, se houver, o acordo ou a convenção coletiva de trabalho, ou ainda, o acórdão normativo, se for o caso, relativos à categoria profissional do empregado;
- b) o registro do empregado e Carteira de Trabalho e Previdência Social;
- c) o Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovando a realização das avaliações médicas (admissional, periódica, demissional e, se for o caso, de retorno ao trabalho e de mudança de função) e exames complementares determinados pelo médico do trabalho;
- d) documentos comprobatórios do pagamento das contribuições previdenciárias dos empregados e do empregador;
- e) cartão, ficha ou livro de ponto assinado pelo empregado, ou documento comprobatório do



registro eletrônico de ponto, nos quais constem as horas trabalhadas normais e extraordinárias, se for o caso;

- f) recibo de concessão de aviso de férias, a ser dado 30 (trinta) dias antes do respectivo gozo;
- g) documento comprobatório de depósito bancário na conta do trabalhador referente ao pagamento dos salários mensais e adicionais aplicáveis, férias acrescidas do terço constitucional e décimo terceiro salário (primeira e segunda parcelas);
- h) documento comprobatório de fornecimento de auxílio-alimentação;
- i) documento comprobatório do recolhimento dos valores devidos ao FGTS nas respectivas contas vinculadas do empregado;
- j) termos que cuidem da demissão ou rescisão do contrato, sua respectiva homologação e quitação de verbas rescisórias, na forma da legislação;
- k) documento comprobatório da concessão de aviso prévio pelo empregador ou pelo empregado;
- l) documento comprobatório da entrega dos documentos necessários à obtenção de seguro-desemprego pelo empregado, nas hipóteses em que o mesmo faça jus ao benefício
- m) Certidão de Antecedentes Criminais, a cada 06 (seis) meses.

6.3 Fica estabelecido que a CONTRATADA é considerada, para todos os fins e efeitos jurídicos, como única e exclusiva empregadora dos profissionais alocados na prestação de serviço, sendo a responsável pelo cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, cabendo-lhe reembolsar o Sesi-SP ou suas subsidiárias de todas as despesas que estes tiverem, inclusive custas, emolumentos e honorários advocatícios, resultantes de sua condenação judicial a honrar obrigações trabalhistas ou previdenciárias, ou ainda a pagar indenizações decorrentes das relações de trabalho.

6.4 Respeitadas todas as previsões descritas na minuta de contrato, a CONTRATADA é a única e exclusiva responsável por todos os encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais, oriundos da execução do contrato, podendo o Sesi-SP a qualquer tempo, exigirem a comprovação do cumprimento de tais encargos, inclusive, de todos os documentos arrolados nesta cláusula, como condição do pagamento do valor ajustado no contrato.

6.5 Sendo caso de prestação de serviço, dentro dos estabelecimentos do Sesi-SP, nos termos do art. 59-A do ECA, a CONTRATADA deverá ainda comprovar a idoneidade de seus colaboradores no início do futuro contrato e, a cada 6 (seis) meses, se assim perdurar, mediante a apresentação de certidões de antecedentes criminais atualizadas, sendo prerrogativa do Sesi-SP aceitar ou não a manutenção do funcionário na unidade.

#### Cláusula Sétima – Das Obrigações do Sesi-SP

7.1 Por este instrumento, o Sesi-SP se obriga a:

7.1.1 Efetuar o pagamento após a prestação dos serviços.

7.1.2. Fornecer à Empresa, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados pela Gerência de Saúde e Inteligência de Negócios, se pertinente.

7.1.3. Informar à Empresa as normas e procedimentos de acesso às instalações da Gerência de Saúde e Inteligência de Negócios, e suas eventuais alterações.



7.1.4. Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução dos serviços mencionados, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

#### Cláusula Oitava – Das Condições Gerais

- 8.1 A CONTRATADA é a única e exclusiva responsável por quaisquer danos ou prejuízos, que eventualmente possa causar a terceiros, bem como seus prepostos e empregados, em decorrência da execução dos serviços objeto do presente ajuste, sem que possa ser imputada qualquer responsabilidade ou ônus ao Sesi-SP pelos ressarcimentos ou indenizações devidos.
- 8.2 Na hipótese do Sesi-SP, por meio da Gerência de Saúde e Inteligência de Negócios, vir a exigir a comprovação do cumprimento de todas as obrigações legais a que se sujeita a CONTRATADA, tal comprovação deverá ser realizada mediante a apresentação dos documentos, demonstrando que se encontra em dia com todos os recolhimentos, conforme for o caso, dos tributos, contribuições, taxas, encargos trabalhistas e previdenciários, e de demais documentos legais que o Sesi-SP, a seu exclusivo critério, entendam ser necessários.
- 8.3 Caso a CONTRATADA não apresente ou apresente alguma documentação incompleta solicitada pelo Sesi-SP, tal fato ensejará a imediata suspensão do pagamento de qualquer valor, que somente será efetuado mediante a regularização da falta, sem prejuízo do presente instrumento ser rescindido pelo Sesi-SP por inadimplemento contratual por parte da CONTRATADA, com pagamento da multa contratual aqui estipulada e apuração de perdas e danos.
- 8.4 Na assinatura do contrato a CONTRATADA toma ciência da Política de Segurança de Informação do Sesi-SP firmando o documento Termo de Confidencialidade, conforme destacado na cláusula décima segunda, cujo conteúdo deverá ser divulgado a todos os seus profissionais que integrarão a equipe de prestação de serviços do Sesi-SP, de maneira que os termos ali consignados sejam efetivamente conhecidos e adotados.
- 8.5 Qualquer tolerância no cumprimento do presente instrumento será entendida como mera liberalidade das partes e não como novação, que não se presumirá em nenhuma hipótese, configurando-se apenas por escrito e firmada por ambas as Partes.
- 8.6 As Partes cumprirão integralmente, a todo tempo, de acordo com a Lei Anticorrupção Brasileira (Lei nº 12.846/2013), bem como com todas as outras leis antissuborno, anticorrupção, sobre conflitos de interesse ou outras leis, normas ou regulamentos com finalidade e efeito semelhantes aplicáveis à CONTRATADA ou ao Sesi-SP.
- 8.7 Se durante a vigência do presente contrato, o Sesi-SP for obrigado, por Lei ou Ato de Autoridade Pública, a interromper as atividades que constituem o objeto deste contrato, o mesmo poderá ser (extinto) rescindido, independente do pagamento da multa ou qualquer outra verba, seja a que título for.
- 8.8 Se durante a vigência do presente contrato ocorrer motivos de caso fortuito e/ou de força maior que impeça a continuidade da execução do contrato, tais como calamidades públicas, estado de emergência, que gerem impacto de forma a restringir circulação de pessoas por medida de segurança pública, motivos de interesse público e/ou bem estar social, declarado/s ou não por Autoridade/s, Comunicado/s emitido/s pela Organização Mundial da Saúde ou Organismos Governamentais, poderá ocorrer a suspensão do presente instrumento, e se for o caso, com o cancelamento de cronogramas definidos, até o seu regular retorno, sem que haja qualquer penalidade, custo e despesa, a quaisquer das Partes, seja a que título for.



8.9 Na eventualidade de vir a ser exigida do Sesi-SP qualquer importância de responsabilidade da CONTRATADA, esta ficará obrigada a repor ao Sesi-SP o valor por ele despendido, acrescido de 50% (cinquenta por cento).

#### Cláusula Nona - Acordos de Níveis de Serviços – ANS/SLA

9.1 O Sesi-SP avaliará o desempenho da CONTRATADA no mês em questão, no que respeita ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS/SLA, bem como ao atendimento das demais condições estabelecidas no Chamamento Público e seus anexos, a partir do relatório de ocorrências mensais entregue pela Contratada, e identificarão, quando for o caso, as inconformidades detectadas sem as possíveis justificativas desta, notificando-a acerca do desconto aplicável no respectivo período.

9.1.1 A partir do recebimento da notificação, a CONTRATADA terá o pleno direito de promover as devidas justificativas ao Sesi-SP, as quais serão avaliadas e confrontadas com as ocorrências registradas para decisão acerca dos descontos previstos.

9.2 A CONTRATADA deverá fornecer ao Sesi-SP, até o 5º dia útil de cada mês (conforme ANS-33), um "Relatório Mensal de ANS". Este relatório é o documento base para a apuração dos descontos e deve conter, no mínimo:

9.2.1 O desempenho detalhado de cada SLA listado neste anexo.

9.2.2 Para cada ANS de pontualidade (Seção 3.0), o relatório deve apresentar o "Universo" (N total de ocorrências no mês) e o "Nível de Conformidade" (N de ocorrências que atenderam ao prazo e % de conformidade).

9.2.3 Para os ANS de disponibilidade e chamados (ANS-I e II), o relatório deve listar todos os incidentes, seus tempos de início, fim, e a resolução aplicada.

9.2.4 O Sesi-SP terá 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento, para auditar e contestar o relatório. A ausência de contestação neste prazo implicará na aceitação dos dados para fins de faturamento e aplicação de glosas.

9.2.5 A CONTRATADA deve fornecer ao Sesi-SP (perfis ADM/GS Nível 3) acesso a um dashboard de backend para auditoria on-demand dos dados brutos que compõem o relatório.

#### 9.3 ANS-A: Disponibilidade da Plataforma

9.3.1 Nível de Serviço: A plataforma SaaS (incluindo portal web, aplicativo móvel e APIs) deverá ter uma disponibilidade mínima garantida de 99,95%, medida 24x7.

9.3.2 Cálculo: A disponibilidade será calculada pela fórmula:  $(\text{Tempo Total de Minutos no Mês} - \text{Minutos de Indisponibilidade Total}) / (\text{Tempo Total de Minutos no Mês})$ .

9.3.3 Definição de Indisponibilidade: Considera-se "Indisponibilidade Total" a incapacidade completa de acesso ou uso das funcionalidades-chave (Login, PAD, Prontuário, Agendamento) por todos os usuários. Indisponibilidade parcial ou lentidão serão tratadas via ANS-II.

9.3.4 Janelas de Manutenção: Manutenções programadas que exijam indisponibilidade da plataforma não serão contabilizadas no cálculo, desde que (ambas as condições):



- a) Sejam comunicadas ao Sesi-SP com no mínimo 48 horas de antecedência.
- b) Sejam realizadas em janelas de baixa utilização (ex: entre 01:00 e 04:00 da manhã).
- c) DESCONTOS: Caso a disponibilidade mensal apurada seja inferior a 99,95%, será aplicada uma glosa de 0,2% do valor da fatura total mensal, a cada hora adicional (ou fração de hora) de indisponibilidade no mês, limitada a 20% da fatura total mensal.

#### 9.4 ANS-B: Atendimento de Chamados Técnicos (Suporte N2/N3)

9.4.1 Este SLA refere-se ao Suporte Técnico (SAC) da CONTRATADA para incidentes e problemas na plataforma (não se refere ao atendimento assistencial).

9.4.2 Nível de Serviço (Crítico): Chamados classificados como "Críticos" deverão ter um tempo máximo de resolução de 8 horas corridas.

9.4.2.1 Definição de Crítico: Incidentes de segurança (suspeita de vazamento de dados - LGPD), indisponibilidade total de uma funcionalidade chave (ex: PAD, Prontuário Eletrônico, sistema de Prescrição Digital) ou falha que afete múltiplos CNPJs.

9.4.3 Nível de Serviço (Demais Situações): Chamados não-críticos (ex: bugs de baixa prioridade, dúvidas complexas de parametrização). A CONTRATADA deverá apresentar um plano de solução em até 24 horas e resolver o chamado em no máximo 5 dias úteis.

9.4.4 DESCONTOS: O descumprimento do prazo de resolução (para chamados críticos ou demais) em mais de 10% do total de chamados abertos no mês, ocasionará glosa de 20% no valor da fatura total mensal.

#### 9.5 ANS-C: Pontualidade da Prestação de Serviços

9.5.1 Nível de Serviço: Cumprimento rigoroso dos tempos máximos (prazos) estipulados na Tabela de ANS de Pontualidade (Seção 3.0).

9.5.2 Metodologia de Apuração: Para cada ANS listado na Seção 3.0, será apurado mensalmente o Nível de Conformidade (%).

9.5.3 DESCONTOS: O Nível de Conformidade de qualquer ANS de pontualidade não poderá ser inferior a 85% (ou seja, o descumprimento não pode ocorrer em mais de 15% das ocorrências). Caso o descumprimento de um ANS específico ultrapasse 15% das ocorrências no mês (ex: se 16% dos atendimentos no PAD (ANS-2) estourarem os 5 minutos), o Nível de Serviço Mínimo (NSM) daquele item será considerado descumprido.

9.5.4 Será aplicada uma glosa de 1% do valor da fatura mensal por cada SLA (linha da Seção 3.0) que tiver seu NSM descumprido no mês, limitada a 20% da fatura total mensal.

#### 9.6 Excludentes de Responsabilidade (Exceções de ANS)

9.6.1 A CONTRATADA não sofrerá descontos pelo descumprimento de um ANS caso o incidente seja comprovadamente causado por um dos seguintes fatores:

9.6.1.1 Atos de Força Maior ou Caso Fortuito (conforme legislação brasileira), incluindo



desastres naturais, guerras, ou pandemias que comprovadamente impeçam a operação da infraestrutura.

9.6.1.2 Falhas comprovadas na infraestrutura ou sistemas legados do Sesi-SP (ex: indisponibilidade do sistema "MEU Sesi" para autenticação SSO, falhas na rede interna do Sesi-SP).

9.6.1.3 Falhas comprovadas na conectividade (internet) ou nos equipamentos (computador, smartphone) do próprio usuário final (Beneficiário, ADM, GS).

9.6.1.4 Manutenções preventivas ou emergenciais no ambiente do Sesi-SP (quando aplicável) ou as manutenções programadas.

9.6.1.5 Atrasos causados por pendência de resposta ou ação de um usuário do Sesi-SP (ADM/GS) ou do Beneficiário, desde que a pendência seja formalmente registrada pela CONTRATADA.

## 9.7 Revisão e Melhoria Contínua dos ANS

9.7.1 Os indicadores, metas e descontos aqui estabelecidos não são estáticos. Eles serão revisados semestralmente (ou em prazo inferior, se acordado) por Comitê de Inovação e Performance, podendo ser alterados mediante acordo entre o Sesi e a CONTRATADA.

9.7.2 O objetivo da revisão é garantir que os ANS continuem refletindo a realidade da operação, os avanços tecnológicos e os objetivos estratégicos de saúde do Sesi-SP, podendo ser tornados mais rigorosos ou flexibilizados mediante acordo mútuo.

9.8 A TABELA DE SLAS DE PONTUALIDADE E ATENDIMENTO (ANS-C), encontra-se prevista no memorial descritivo, anexo II, item 3.0, que deverá ser integralmente observada.

9.9 Para assegurar a proporcionalidade e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, o somatório das glosas aplicadas à fatura mensal da CONTRATADA, ainda que decorrentes de múltiplos descumprimentos dos níveis de serviço (SLA) no mesmo período, não poderá ultrapassar o limite de 20% (vinte por cento) do valor da fatura correspondente ao mês de ocorrência das inconformidades.

9.10 Na hipótese de aplicação de descontos por período contínuo de 06 (seis) meses, qualquer que seja o percentual ou ANS envolvido, fica caracterizada a condição de inadimplência contratual, ensejando ao Sesi-SP promoverem a rescisão do referido ajuste, sem quaisquer ônus adicionais.

9.11 A CONTRATADA descontará do total da fatura do mês subsequente o valor correspondente aos descontos notificados pelo Sesi-SP, consoante acima descrito.

9.12 A aplicação dos descontos financeiros, não se confundem com as penalidades por descumprimentos de cláusulas do contrato.

## Cláusula Décima – Da Denúncia e Rescisão Contratual

10.1 Fica convencionado que as partes poderão denunciar este instrumento, sem ônus para ambas, mediante comunicação escrita com antecedência de 60 (sessenta) dias, se não houver mais interesse na continuidade da prestação dos serviços.

10.2 O presente contrato poderá ser rescindido em caso de descumprimento de quaisquer de suas cláusulas contratuais, arcando a parte que der motivo, com o pagamento à parte inocente, da



multa contratual prevista neste instrumento, caso a parte inadimplente, após notificada, não adimplir com sua obrigação no prazo de 03 (três) dias corridos a partir do recebimento da notificação.

10.3 A critério e por iniciativa motivada do Sesi-SP, o contrato também pode ser encerrado por:

- a) pela infração a qualquer cláusula do presente contrato;
- b) em caso de recuperação judicial/extrajudicial, falência, dissolução ou liquidação da CONTRATADA;
- c) decorrente de associação com outrem, fusão ou incorporação da CONTRATADA, ou ainda alteração de seu Contrato Social ou Estatuto, que modifique seu objeto, estrutura ou prejudique a execução deste contrato;
- d) pela subcontratação parcial, total, cessão ou transferência do contrato;
- e) cometimento reiterado de faltas ou não atendimento das determinações da fiscalização do Sesi-SP.

#### Cláusula Décima Primeira - Da Lei Geral de Proteção de Dados

11.1. As Partes declaram que cumprirão a Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”) nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e todas as demais leis, normas e regulamentos aplicáveis, assim como cumprirão suas respectivas atualizações e atenderão os padrões aplicáveis em seu segmento em relação ao tratamento de dados pessoais, tanto no que diz respeito aos dados pessoais disponibilizados pelo Sesi-SP à CONTRATADA, quanto com relação aos dados disponibilizados pela CONTRATADA ao Sesi-SP, pelo que se segue:

- a. possuem todos os direitos, consentimentos e/ou autorizações necessários exigidos pela LGPD, e demais leis aplicáveis, para divulgar, compartilhar e/ou autorizar o tratamento dos dados pessoais para o cumprimento de suas obrigações contratuais e/ou legais;
- b. não conservarão dados pessoais que excedam as finalidades previstas no Contrato e seus anexos;
- c. informarão e instruirão os seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros sobre o tratamento dos dados pessoais, observando todas as condições desse Contrato, inclusive na hipótese de os titulares de dados terem acesso direto a qualquer sistema (on-line ou não) para preenchimento de informações que possam conter os dados pessoais, garantindo a privacidade e confidencialidade dos dados pessoais, e mantendo um controle rigoroso sobre o acesso aos dados pessoais;
- d. não fornecerão ou compartilharão, em qualquer hipótese, dados pessoais sensíveis de seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros, salvo se expressamente solicitado por uma Parte à outra, caso o objeto do Contrato justifique o recebimento de tais dados pessoais sensíveis, estritamente para fins de atendimento de legislação aplicável;
- e. informarão uma Parte à outra sobre qualquer incidente de segurança, relacionado ao presente instrumento, em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas do momento em que tomou conhecimento, por quaisquer meios, do respectivo incidente;
- f. irão alterar, corrigir, apagar, dar acesso, anonimizar ou realizar a portabilidade para terceiros de dados pessoais mediante solicitação da Parte requerente e garantirá que todos os dados pessoais que forem objeto de tratamento sejam precisos e atualizados;
- g. excluirão, de forma irreversível, os dados pessoais retidos em seus registros, mediante solicitação da outra Parte ou dos titulares dos dados, a qualquer momento, salvo conforme determinado por lei ou ordem judicial;
- h. implementarão medidas de segurança substancialmente, quando for o caso, de acordo com os padrões aplicáveis na indústria projetados para garantir a segurança, confidencialidade e integridade dos Dados Pessoais;
- i. colaborarão com a outra PARTE, mediante solicitação desta, no cumprimento das obrigações de responder a solicitações e reivindicações de pessoa e/ou autoridade governamental, a respeito de Dados Pessoais;

- j. ao término do Contrato cessará o tratamento, inclusive qualquer uso dos Dados Pessoais e devolverá à outra PARTE ou destruirá todos os Dados Pessoais e todas as cópias destes, exceto se obrigada a manter cópia de determinados Dados Pessoais estritamente em virtude de lei;
- k. o tratamento dos dados coletados, somente quando autorizados, de uma Parte à outra, poderão ser conservados pelo período de 5 (cinco) anos após o término do presente instrumento, com sua posterior eliminação, sendo autorizada sua conservação nas hipóteses descritas no artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018);
- l. assegurarão que colaboradores, prestadores de serviços, terceiros, parceiros e membros da equipe técnica que venham ter acesso aos dados durante o desenvolvimento do projeto cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, nunca cedendo ou divulgando tais dados a terceiros, salvo se expressamente autorizado pelo titular, por força de lei ou determinação judicial;
- m. as PARTES não poderão subcontratar nem delegar o Tratamento dos Dados Pessoais sem o consentimento prévio por escrito da outra PARTE, mas podem as PARTES preservar e conservar os dados por si ou por empresa contratada especialmente para este fim;
- n. as PARTES declaram ciência de que os dados fornecidos, uma vez anonimizados, não são considerados DADOS PESSOAIS, como estabelece o artigo 12 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

11.2. Independentemente do disposto em qualquer outra cláusula deste Contrato, ou se for o caso do Ajuste original e eventuais aditivos, a CONTRATADA é a única responsável por todo e qualquer dano decorrente do descumprimento da LEI Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Proteção dos Dados, seja ele derivado de atos praticados pela própria CONTRATADA, por seus colaboradores, prepostos, subcontratados, parceiros comerciais, empresas afiliadas ou qualquer agente ou terceiro a ela vinculado ou que atue em seu nome.

#### Cláusula Décima Segunda - Da Confidencialidade

12.1 A CONTRATADA deverá assinar o termo de confidencialidade do Sesi-SP, de forma a respeitar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações relacionadas a prestação de serviços em questão, sob pena de multa e rescisão contratual.

12.2 As partes deverão manter completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, materiais, informações, documentos, especificações técnicas e inovações que tenha acesso umas das outras, em virtude da prestação dos serviços objeto deste contrato, não podendo sob qualquer pretexto divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento a terceiros, sob pena de rescisão deste instrumento e, ainda, de serem obrigadas a responderem, eventualmente, pela responsabilidade civil e penal advinda da divulgação de informações sigilosas. A obrigação de confidencialidade deverá ser cumprida do início da vigência deste contrato até 05 (cinco) anos após o término da vigência ou da denúncia ou rescisão deste ajuste.

12.3 De igual forma, as partes concordam, salvo quando exigido por lei ou por ordem judicial, a não disponibilizar as informações confidenciais da outra parte, por qualquer meio, a terceiros, para qualquer finalidade, exceto para a implementação do presente contrato e observadas as demais disposições deste contrato e demais instrumentos que o integram.

12.4 As partes concordam e obrigam-se a providenciar todas as medidas para assegurarem que as informações confidenciais não sejam divulgadas ou distribuídas por seus empregados ou agentes, em violação aos dispositivos do presente instrumento, restringindo, obrigatoriamente, o acesso às citadas informações apenas daqueles funcionários designados para a consecução do objeto deste contrato.



12.5 A informação confidencial de uma das partes não inclui informação que:

12.5.1. seja ou se torne, no decorrer do prazo contratual, parte do domínio público, independente de ação ou omissão da outra parte;

12.5.2. embora de conhecimento legítimo da outra parte, anteriormente à revelação, não tenha sido obtida diretamente ou indiretamente da parte reveladora;

12.5.3. legitimamente revelada à outra parte por uma terceira pessoa sem restrição sobre a revelação; e,

12.5.4. seja independente desenvolvida pela outra parte.

#### Cláusula Décima Terceira - Da Subcontratação

13.1 Poderão ser subcontratados partes do objeto, mantida a responsabilidade da CONTRATADA e desde que expressamente autorizado pelo Sesi-SP.

13.2 Fica vedada a subcontratação, nas seguintes situações:

- d) Subcontratação total do objeto;
- e) De empresas participantes deste Processo de Seleção, e
- f) De empresa impedida de contratar com o Sesi-SP e Senai-SP.

13.3. A CONTRATADA deverá apresentar ao Sesi-SP a documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, nos termos do PSDA Nº 101-2026.

13.4. Os pagamentos correspondentes aos serviços prestados pela Subcontratada serão realizados somente à CONTRATADA.

#### Cláusula Décima Quarta - Da Reforma Tributária

14.1 À contratação aplicam-se as regras da Reforma Tributária (EC nº 132/2023 e LC nº 214/2025), sendo vedado o repasse unilateral de tributos, incluindo quaisquer encargos ou majorações de preços decorrentes da alteração legislativa.

14.1.1 Considera-se "Reforma Tributária" qualquer alteração na legislação tributária aplicável, incluindo, mas não se limitando a mudanças nas alíquotas, bases de cálculo, criação, extinção ou substituição de tributos, que venha a afetar os serviços objeto desta contratação;

14.2 A CONTRATADA declara ciência de que, até a completa implementação da Reforma Tributária, coexistirão quando aplicável, os atuais tributos incidentes sobre serviços (ISS, PIS, COFINS, CSLL, IRRF, INSS, entre outros) e os novos tributos (CBS – Contribuição sobre Bens e Serviços e IBS – Imposto sobre Bens e Serviços), cabendo-lhe integral responsabilidade pelo correto enquadramento, apuração, recolhimento e comprovação do pagamento dos tributos incidentes sobre a prestação do objeto desta contratação.



14.3 É vedado, à CONTRATADA, repassar, ao Sesi-SP, de forma unilateral, quaisquer encargos tributários ou majorações de preços decorrentes da Reforma Tributária.

14.4 É vedado, à CONTRATADA, promover qualquer reajuste de preços com fundamento em alteração tributária sem prévia comprovação documental oficial da majoração da carga tributária incidente diretamente sobre o objeto desta contratação, devendo tal situação ser analisada em boa-fé pelas Partes e, se necessário, formalizada por aditivo contratual do Sesi-SP, que se reserva o direito de auditar os cálculos apresentados.

14.5 Toda e qualquer nota fiscal de serviços deverá ser emitida em conformidade com o padrão nacional de NFS-e, atendendo às exigências legais vigentes, inclusive quanto à discriminação das alíquotas e bases de cálculo de ISS, IBS e CBS. Notas fiscais emitidas de forma incorreta ou que não permitam a identificação clara dos tributos incidentes serão consideradas não recebidas, não gerando obrigação de pagamento até sua regularização.

14.6 Caso o Sesi-SP venha a sofrer autuação, multa, cobrança ou qualquer exigência fiscal decorrente de erro, omissão, classificação incorreta ou descumprimento das normas tributárias pela CONTRATADA, esta se compromete a assumir integralmente a responsabilidade, isentando e indenizando o Sesi-SP por todos os valores, custos, honorários advocatícios e encargos que venham a ser despendidos.

14.7 As partes reconhecem que a eventual instituição de regimes de retenção tributária obrigatória (inclusive sobre IBS e CBS) será automaticamente aplicada à presente contratação, sem necessidade de aditamento, autorizando o Sesi-SP a proceder às retenções devidas e comprovar à CONTRATADA o recolhimento.

14.8 Em caso de alteração legislativa superveniente que modifique substancialmente a sistemática de incidência de tributos, as Partes comprometem-se a revisar este documento em boa-fé, buscando entendimento, vedada a suspensão dos serviços ou a exigência de valores adicionais pela CONTRATADA, sem prévia concordância do Sesi-SP, por meio de documento contratual.

#### Cláusula Décima Quinta - Gestão e Fiscalização

Os serviços inerentes ao presente contrato serão conduzidos sob Fiscalização da Gerência de Saúde e Inteligência de Negócios do Sesi-SP, que indicará funcionário(s) que exercerá(ão) a função de gestor(es) de contrato, responsável(is) por acompanhar a execução, as etapas e prazos determinados, conferir os documentos e relatórios pertinentes, atestar a realização dos serviços para liberação dos pagamentos correspondentes.

#### Cláusula Décima Sexta - Das Penalidades

16.1 O descumprimento de quaisquer das cláusulas contratuais estabelecidas neste ajuste, acarretará a aplicação de multa no percentual de 2% (dois por cento) do valor total do contrato, sem prejuízo do direito da parte prejudicada de exigir eventual indenização por perdas e danos.

16.2 A parte que der motivo à rescisão pela não entrega dos materiais e/ou equipamentos ou por descumprimento das cláusulas e condições constantes neste contrato, ou ainda, após a entrega, restar provado que os materiais e/ou equipamentos não atenderam as especificações, incorrerá no pagamento, à parte inocente, da multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor total do contrato, além da retirada dos materiais e/ou equipamentos, se for o caso, e ressarcimento dos valores pagos, ressalvado o direito ao credor de exigir indenização por prejuízo excedente, nos termos do parágrafo único do art. 416 do Código Civil.



16.3 O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, dará ao Sesi-SP o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste ajuste, inclusive a de suspensão do direito de participar de procedimento licitatório junto ao Sesi-SP e ao SENAI-SP por prazo não superior a 05 (cinco) anos, impedimento esse extensivo às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de licitar enquanto perdurarem as causas da penalidade, independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurem como sócios, e às pessoas jurídicas que tenham sócios comuns com as pessoas físicas acima mencionadas.

16.4 As penalidades aqui previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente, quando for o caso.

#### **Cláusula Décima Sétima - Da Representação da CONTRATADA**

A CONTRATADA declara neste ato, para todos os fins e efeitos de direito, que o(s) signatário(s) é(são) seu(s) legítimo(s) representante(s) na data de assinatura deste instrumento, conforme documentos societários e quando for o caso, procuração, constantes de seu cadastro junto ao Sesi-SP, estando ciente de que a falsidade na prestação desta informação, sem prejuízo de serem aplicadas as penalidades previstas neste instrumento, inclusive sua rescisão e apuração de perdas e danos, sujeitará todas as pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal).

#### **Cláusula Décima Oitava – Da Assinatura Eletrônica**

- 18.1 Quando for o caso, como alternativa à assinatura física, as Partes declaram e concordam que a assinatura deste Instrumento e todos os seus aditivos e afins poderá ser realizada eletronicamente.
- 18.2 As Partes reconhecem a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Instrumento, de acordo com o art. 219 do Código Civil, em formato eletrônico e assinado pelas Partes por meio de certificados eletrônicos, nos termos do art. 10, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001 (“MP 2.200-2”), declarando, desde já, plena anuência com a aposição das assinaturas eletrônicas neste Contrato na plataforma a ser definida pelas Partes.
- 18.3. Adicionalmente, as Partes signatárias deste Instrumento expressamente anuem, autorizam, aceitam e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação da autoria de suas respectivas assinaturas por meio de certificados eletrônicos, nos termos da MP 2.200-2, de 24/08/2001, sendo certo que quaisquer de tais certificados será suficiente para comprovar a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Contrato e seus termos, bem como a respectiva vinculação das Partes às suas disposições, nos termos do artigos 441 e 784, III, do Código de Processo Civil.

#### **Cláusula Décima Nona - Do Foro**

Fica eleito o foro da comarca de São Paulo, para dirimir as dúvidas oriundas do presente ajuste, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja ou venha a se tornar. E, por estarem assim, ajustadas e contratadas, assinam este instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e para um mesmo fim.



São Paulo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - SESI  
Departamento Regional de São Paulo

\_\_\_\_\_  
Representante(s) Legal(is)  
Nome:

CONTRATADA

\_\_\_\_\_  
Representante(s) Legal(is)  
Nome:  
Cargo:  
CPF:

Testemunhas:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:

