



TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto

Contratação de serviços médicos de Telemedicina, para a qualificação das ações do Departamento de Regulação Estadual/RS e implementação do Programa Estadual de Telemedicina de Urgência Hospitalar e Pré-hospitalar.

2. Justificativa

A Portaria GM/MS Nº 1.559, de 1º de agosto de 2008, instituiu a Política Nacional de Regulação do SUS e definiu a atuação da regulação de acesso, abrangendo a regulação médica.

No Estado do Rio Grande do Sul, a Resolução Nº 241/21 – CIB/RS, definiu a Secretaria da Saúde do Estado do RS (SES/RS), por meio do Departamento de Regulação Estadual (DRE), como Coordenadora do processo regulatório.

Nesse cenário, buscam-se opções para resolver os problemas de saúde de pacientes graves, por meio de recursos efetivos para prestar um cuidado com qualidade. Nesse contexto, a Telemedicina é uma alternativa viável para oferecer uma resolução eficiente desses problemas. A Organização Mundial da Saúde (OMS) define a telemedicina como “a oferta de serviços relacionados à saúde, onde a distância é um fator crucial”.

Em 2019, a Organização Mundial da Saúde elaborou a diretriz de Estratégia Global de Saúde Digital, unificando sob o termo “saúde digital” todos os conceitos de aplicação das TIC em saúde, definindo-o como “o campo do conhecimento e prática associados com o desenvolvimento e uso de tecnologias digitais para melhorar saúde” desde o início até a operação.

Considerando a necessidade de fortalecer a assistência médica com auxílio de tecnologias, reforçando a articulação entre a rede e o Departamento de Regulação Estadual, visando ao aprimoramento e à integração dos processos de trabalho, a Resolução Nº 289/22 – CIB/RS instituiu o Programa Estadual de Telemedicina de Urgência Hospitalar e Pré-hospitalar (teleconsulta, teleinterconsulta, telediagnóstico e teleconsultoria conforme definições do CFM).

Por sua relevância, serão implementadas ações de Telemedicina nas especialidades Cirurgia do Trauma, Neurologia, Cardiologia e Cirurgia Vascular.

3. Descrição geral do serviço

3.1 As atividades previstas para os profissionais compreendem o apoio técnico-operacional às ações de regulação de acesso, por meio da utilização dos sistemas informatizados GERINT e SAPH, sob gestão do Departamento de Regulação Estadual/RS (DRE), contemplando as áreas de Cirurgia do Trauma, Neurologia, Cardiologia e Cirurgia Vascular, em articulação com as equipes responsáveis. As atividades serão desenvolvidas na sede do Departamento de Regulação Estadual/RS.

3.2 A contratada deverá fornecer profissionais médicos especializados para atuarem na regulação de acesso, em plantões de 6 ou 12 horas.

3.3 Os médicos da contratada deverão ter a seguinte formação acadêmica e o serviço ser prestado na seguinte periodicidade:



PROFISSIONAL	PERIODICIDADE	CARGA HORÁRIA MENSAL ESTIMADA	CARGA HORÁRIA ANUAL ESTIMADA
Médico com especialização em Cirurgia do Trauma - necessário apresentar Registro de Qualificação de Especialidade ou Área de Atuação.	Atuação 24 horas/dia, de forma ininterrupta	730	8.760
Médico com especialização em Neurologia - necessário apresentar Registro de Qualificação de Especialidade	Atuação 24 horas/dia, de forma ininterrupta	730	8.760
Médico com especialização em Cardiologia - necessário apresentar Registro de Qualificação de Especialidade	Atuação 24 horas/dia, de forma ininterrupta	730	8.760
Médico com especialização em Cirurgia Vascular - necessário apresentar Registro de Qualificação de Especialidade	Atuação 24 horas/dia, de forma ininterrupta	730	8.760
CARGA HORÁRIA TOTAL ESTIMADA		2.920	35.040

4. Capacitação da equipe da contratada

4.1. Devido as especificidades e complexidade do serviço, o DRE fornecerá capacitação dos médicos da contratada, para utilização das ferramentas informatizadas e aprendizado dos fluxos de trabalho do DRE, bem como treinamento em serviço, necessário ao bom andamento do trabalho.

4.2. A capacitação ocorrerá da seguinte forma:

4.2.1 Até 100 profissionais da contratada participarão de capacitação inicial.

4.2.2 A contratada deverá encaminhar até 20 profissionais por dia, em 5 dias consecutivos, a contar da data de início do serviço, para a capacitação de 8 horas que ocorrerá em 1 dia, em horário diurno (compreendido entre 7h e 18h), de segunda-feira a sexta-feira. As datas e horários destinadas à capacitação serão definidas pelo DRE.

4.2.3 Para os profissionais que ingressarem no serviço a partir do segundo mês, o DRE disponibilizará a capacitação, devendo a contratada encaminhar para o e-mail contrato-dre@saude.rs.gov.br, os documentos dos novos profissionais médicos (comprovantes de inscrição ativa no CREMERS e Registro de Qualificação de Especialidade), com antecedência mínima de 15 dias úteis. As datas e horários destinadas à capacitação serão definidas pelo DRE.

4.2.4 Esta carga horária de 8 horas de capacitação não será contabilizada na escala e não gerará custo a contratante.

5. Atribuições comuns de todos os profissionais médicos:

5.1. Submeter-se às capacitações específicas para a função e acumular, também, domínio necessário para o uso do computador (sistemas específicos e aplicações básicas de planilhas, edição de textos etc.).



- 5.2. Obedecer às referências pactuadas.
- 5.3. Organizar relatórios de registro dos atendimentos em planilha/arquivo/sistema informatizado disponibilizados pelo DRE, envolvendo as ações de telemedicina.
- 5.4. Propiciar a integridade da conduta profissional, a imparcialidade no manejo dos casos e o sigilo ético profissional das informações.
- 5.5. Tratar com respeito e coleguismo os demais colegas de trabalho, disposição para cumprir ações orientadas das distintas categorias e trabalhar em equipe.
- 5.6. Utilizar com zelo e cuidado as acomodações, equipamentos e demais utensílios colocados à disposição pela SES, auxiliando na preservação do patrimônio público.
- 5.7. Manter uma visão global e permanentemente atualizada dos meios disponíveis para a execução da regulação de acesso as internações.
- 5.8. Atender à legislação e resoluções pertinentes, bem como sempre respeitar o Código de Ética Médica e normas de boa prática médica.
- 5.9. Cumprir, com pontualidade, seus horários de chegada e saída dos plantões determinados.
- 5.10. Contribuir, elaborar, implantar e executar os protocolos de regulação.
- 5.11. Orientar, de forma permanente, pelo meio necessário, eletrônico ou telefônico, os profissionais das unidades solicitantes quanto aos fluxos de regulação e pactuações quando solicitado.
- 5.12. Conhecer as políticas de regulação e rede de serviços de saúde SUS vigentes.
- 5.13. Dar suporte para a equipe nas respostas técnicas e/ou judiciais.
- 5.14. Realizar contato, quando houver necessidade de discussão dos casos, com a coordenação técnica do setor.
- 5.15. Realizar o atendimento por Telemedicina, conforme fluxo estabelecido pelo DRE, efetuando o respectivo registro nos sistemas de regulação.

6. Atribuições específicas por especialidade médica:

6.1. Médico com especialização em Neurologia

- 6.1.1 Avaliar a neuroimagem e discutir o caso de suspeita de AVC e neurotrauma (TCE e TRM) em tempo real com os médicos reguladores e médicos assistentes do local onde o paciente está sendo assistido.
- 6.1.2 Definir junto com o médico do hospital se o paciente tem indicação e não tem contraindicação de terapia trombolítica endovenosa - apoiar o médico da emergência na realização da trombólise.
- 6.1.3 Avaliar pacientes e definir necessidade de trombectomia mecânica.
- 6.1.4 Avaliar pacientes com AVC hemorrágico e isquêmico grave quanto a necessidade de neurocirurgia ou leito de UTI.
- 6.1.5 Avaliar pacientes com hemorragia subaracnoide e respectiva indicação de tratamento do aneurisma.
- 6.1.6 Apoiar no diagnóstico e manejo de outras patologias neurológicas/neurocirúrgicas, evitando transferência desnecessária.

6.2 Médico com especialização em Cardiologia

- 6.2.1 Interpretar Eletrocardiograma e demais exames disponibilizados.
- 6.2.2 Orientar manejo inicial nos pacientes com urgências cardiológicas.



6.2.3 Orientar condução da melhor estratégia de tratamento do Infarto Agudo do Miocárdio a ser realizado com devido acompanhamento em tempo real até a conclusão da regulação.

6.2.4 Orientar a condução de tratamento de distúrbios de ritmos cardíacos.

6.3. Médico com especialização/área de atuação em Cirurgia do Trauma

6.3.1 Avaliar inicialmente as vítimas de trauma e politrauma.

6.3.2 Orientar a investigação diagnóstica.

6.3.3 Orientar condução da melhor estratégia de tratamento das demandas da CRH e SAMU.

6.3.4 Orientar a condução da necessidade de transferência imediata do paciente.

6.3.5 Orientar procedimentos a serem realizados na sala de emergência.

6.4. Médico com especialização em Cirurgia Vascular

6.4.1 Avaliar inicialmente pacientes com vasculopatias e lesões vasculares.

6.4.2 Orientar a investigação diagnóstica e manejo clínico.

6.4.3 Orientar condução da melhor estratégia de tratamento das demandas da CRH e SAMU.

6.4.4 Orientar a condução da necessidade de transferência imediata do paciente.

6.4.5 Orientar procedimentos a serem realizados na sala de emergência.

7. Obrigações da contratada:

7.1. Garantir, como forma de assegurar a qualidade da prestação de serviço, que mesmo médico não exceda a carga de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas de plantão.

7.2. Garantir o funcionamento ininterrupto do serviço.

7.3. Cumprir os prazos e obrigações estabelecidas neste termo de referência.

7.4. Fornecer e-mail e telefone para o contato e solicitação dos serviços, nas 24h, de forma ininterrupta.

7.5. Prestar os serviços na forma ajustada e dentro do melhor padrão técnico aplicável, no intuito de sua perfeita execução e em atendimento às disposições deste termo de referência.

7.6. Selecionar e preparar rigorosamente os profissionais que irão prestar os serviços, encaminhando profissionais com diploma de graduação em Medicina, reconhecido pelo Ministério da Educação com funções legalmente registradas no Conselho Regional de Medicina do RS e cópia do respectivo Registro de Qualificação de Especialidade (RQE) ou Área de Atuação.

7.7. A contratada deverá enviar à Direção do DRE, 5 (cinco) dias antes da data de início dos serviços, de maneira digital (pendrive ou através do e-mail contrato-dre@saude.rs.gov.br), todos os comprovantes exigidos neste contrato, referente à qualificação de cada profissional. Nenhum profissional pode prestar o serviço objeto deste contrato sem estar com toda documentação de qualificação exigida em dia.

7.8. Apresentar a relação dos responsáveis(is) técnico(s), que irá(ão) participar e supervisionar o serviço objeto da licitação, admitindo-se a substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, após a contratação, desde que realizada a comunicação prévia pela Secretaria Estadual de Saúde do RS.

7.9. Fornecer à Direção do DRE a escala mensal, com no mínimo 5 dias úteis antes do mês de atendimento, assinada pelo RT, contendo os nomes dos profissionais escalados, com respectivo



CRM/RS, informando, quando for o caso, as alterações porventura existentes com pelo menos 72 horas de antecedência.

7.10. A contratada deverá responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte dos seus profissionais, de todas as normas técnicas e disciplinares determinadas pelo contratante, substituindo no prazo máximo de 24 horas, após a notificação, qualquer profissional que pratique conduta incompatível com o exercício regular de sua função.

7.11. Em caso de falta ao serviço (justificada ou não), substituir o profissional que executará os serviços, sem nenhum acréscimo de custo ao órgão demandante dos serviços, imediatamente (em até 120 minutos, após a notificação).

7.12. Garantir que a escala de médicos plantonistas dos serviços de regulação seja cumprida, através de plano de contingência e chamada de profissionais de sobreaviso, para cobertura dos plantões em caso de faltas. Na ocorrência de atrasos, ausências ou faltas, sem a devida cobertura ou substituição, será autuado processo de irregularidade para apuração e devidas sanções, conforme Portaria SES/RS 401/2016.

7.13. Participar de reuniões para avaliação qualitativa e discussão de casos com a periodicidade que a CONTRATANTE determinar, contribuindo efetivamente nas soluções para os problemas de ordem médica-administrativa, visando analisar e discutir os processos e riscos inerentes às atividades envolvidas.

7.14. Zelar pelos equipamentos, materiais e utensílios de propriedade dos órgãos da Administração Pública Estadual, colocados à disposição da contratada para a execução dos serviços, bem como comunicar ao Fiscal do Contrato qualquer problema que porventura venha acontecer, para que sejam tomadas as providências cabíveis.

7.15. Providenciar junto aos órgãos competentes as licenças que se fizerem necessárias ao desempenho de suas atividades, incluindo comprovação de regularidade junto ao CRM: indicação do Responsável Técnico da empresa, com o respectivo registro no Conselho Regional de Medicina (CRM/RS) e respectivo Registro da empresa no Conselho Regional de Medicina (CRM/RS). Estes documentos deverão ser apresentados imediatamente antes da assinatura do contrato.

7.16. Submeter-se à fiscalização e acatar, prontamente, as exigências e observações feitas pelos fiscais designados pelo órgão demandante, quando da execução dos serviços, sem qualquer ônus para a Administração Pública Estadual.

7.17. Assumir responsabilidades legais, administrativas e técnicas pela execução dos serviços.

7.18. Prestar toda assistência para a perfeita execução dos serviços.

7.19. Responsabilizar-se pela solidez, segurança e perfeição dos serviços, obrigando-se a corrigir, na execução dos serviços, todos os defeitos que forem apontados pelo fiscalizador indicado e desfazer aqueles que este julgar impróprios ou mal executados.

7.20. Responsabilizar-se por todo e qualquer acidente dos profissionais durante a execução dos serviços, em conformidade com as leis trabalhistas e previdenciárias e demais exigências legais para o exercício das atividades.

7.21. Serão de exclusiva responsabilidade da contratada todos os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, contribuições para fiscais e outros resultantes da execução do Contrato, ficando o Estado desobrigado de quaisquer pagamentos decorrentes de vínculo empregatício com os membros da equipe de profissionais designada para prestarem os serviços contratados.

7.22. Assumir inteira responsabilidade pela execução dos serviços contratados e realizá-los de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste instrumento.



- 7.23. Responder, perante a Administração e terceiros prejudicados, pelos prejuízos ou danos decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços contratados, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento exercido pelo Estado.
- 7.74. Indicar, por escrito, ao fiscal do órgão demandante, o nome dos integrantes da equipe designada para a execução dos serviços, dando conhecimento igualmente das alterações porventura advindas com eventuais substituições, exclusões ou inclusões, definitivas ou temporárias.
- 7.25. Ressarcir ao contratante os prejuízos causados pelos seus profissionais ao patrimônio público, à Administração e a terceiros, quando da execução dos serviços contratados, independentemente de dolo ou culpa destes.
- 7.26. Comunicar ao Fiscal do Contrato qualquer intercorrência e prestar os esclarecimentos necessários.
- 7.27. Para fins de registro das horas trabalhadas nos locais de execução dos serviços, deverá ser adotado sistema de identificação por meio de tecnologia biométrica e/ou digital
- 7.28. Caso a contratada opte pelo controle de ponto digital, o aplicativo/software deverá oferecer, no mínimo: registro por biometria (digital ou facial); geolocalização (localização exata do funcionário quando ele marcou o ponto); relatórios de marcação de ponto (entradas, saídas e locais), bem como todas as informações necessárias para atendimento da legislação trabalhista vigente.
- 7.29. Casos específicos serão analisados pela equipe de fiscalização do contratante, podendo ser utilizada a folha ponto manual apenas em exceções expressamente autorizadas pelo contratante.
- 7.30. Manter, durante toda a execução do contrato e em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 7.31. Manter o registro no Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde (CNES) atualizado.
- 7.32. Obedecer à Lei Federal n.º 13.709/2018, que dispõe sobre tratamento de dados pessoais.
- 7.33. Submeter-se às normas técnicas e aos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde.
- 7.34. Todos os profissionais devem estar devidamente identificados com crachá, contendo nome completo, foto, número do CRM, nome da empresa e demais informações que a contratada ache pertinente.
- 7.35. Os médicos da contratada deverão responder hierarquicamente ao responsável técnico da empresa. E este será o responsável pela comunicação do contratante com a contratada quando o assunto for relacionado a parte técnica: escalas, prestação do serviço etc.
- 7.36. Atender às Resoluções vigentes do CFM - Conselho Federal de Medicina, bem como assumir as responsabilidades legais, administrativas e técnicas pela execução dos serviços contratados.
- 7.37. O fornecimento da alimentação aos profissionais ficará a encargo da contratada.
- 7.38. Todos os encargos trabalhistas deverão ser custeados pela contratada.
- 7.39. Atender com prioridade, sempre que solicitado pela contratante, os pacientes encaminhados por força de ordem judicial, no prazo indicado na comunicação, bem como prestar informações acerca do atendimento realizado, seja de forma espontânea, a partir da resolutividade do caso em questão, seja quando provocado pela contratada.
- 7.40. Fornecer durante a vigência do contrato os headsets para todos os seus profissionais, sendo necessário a manutenção de reserva de 03 desses aparelhos, para as situações imprevisíveis, ficando em local específico, no DRE. Os headsets deverão ser de uso pessoal do profissional, estarem sempre em perfeitas condições de uso, serem substituídos quando apresentarem defeito.
- 7.41. Organizar relatórios de registro dos atendimentos em planilha/arquivo/sistema informatizado disponibilizados pelo DRE, envolvendo as ações de telemedicina, apresentando-os na primeira semana de cada mês.



8. Acordo de Nível de Serviço:

8.1. Quanto ao alcance de metas será feita com base nos seguintes indicadores de desempenho, com cômputo da meta, conforme quadro abaixo:

Item	Indicador qualitativo/quantitativo	Fórmula de Cálculo	Referência	Fonte	Meta	Pontos Mensais
1	Tempo-resposta atendimento chamado SAMU	Tempo transcorrido entre a entrada da solicitação de teleatendimento e o início da avaliação	Rotina SAMU	SAPH	Início da avaliação por telemedicina em até 5 minutos	No mínimo 97% em < 5 minutos - A No mínimo 90% em < 5 minutos - B No mínimo 85% em < 5 minutos - C
2	Tempo-resposta atendimento sistema GERINT	Tempo transcorrido entre a entrada da solicitação de teleatendimento e início da avaliação	Rotina CRH	SAPH/GERINT	Início da avaliação por telemedicina em até 3 horas	No mínimo 97% em < 3 horas - A No mínimo 90% em < 3 horas - B No mínimo 85% em < 3 horas - C
3	Taxa de rotatividade recursos humanos	(Número de profissionais incluídos na escala + desligados da escala) / 2 x 100 / Número de profissionais ativos na escala proposta pela contratada	3º Caderno de Indicadores CQH, 2009	Relatório de RH	Menor que 1%	Se < que 1% - A Se entre 1% e 10% - B Se > 10% - C

8.2. Os indicadores de desempenho serão avaliados, mensalmente, e pontuados conforme abaixo, a partir do segundo mês de execução contratual.

Conceito	CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	GLOSA
ÓTIMO	3 A	Não aplicável
BOM	2 A e 1 B	Notificação
REGULAR	1 A e 2 B	Notificação
RUIM	3 B	2% da fatura
PÉSSIMO	Pelo menos 1 C	10% da fatura

8.3. Avaliação de Desempenho e Ações Corretivas



Caso, no mês avaliado, a CONTRATADA obtenha conceito BOM, REGULAR, RUIM ou PÉSSIMO, conforme o quadro de “Conceito de Desempenho”, será emitida Notificação pela Fiscalização, solicitando a apresentação de justificativas e propostas de adequação. As justificativas serão analisadas tecnicamente e submetidas ao gestor do SUS da SES.

Se as justificativas forem consideradas insatisfatórias pela Fiscalização e pela área técnica da SES, poderá ser instaurado processo de apuração de irregularidades. Independentemente da aceitação das justificativas, a CONTRATADA deverá revisar seus procedimentos, implementar as adequações necessárias e apresentar, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, plano de ação específico para cada indicador de desempenho não alcançado.

8.4. Reincidência de Desempenho Insatisfatório

Ocorrendo reincidência de conceito PÉSSIMO por 3 (três) meses consecutivos ou 4 (quatro) vezes alternadas no período de 6 (seis) meses, a CONTRATADA será novamente notificada, e a Fiscalização deverá instaurar processo de apuração de irregularidades. O processo observará o contraditório e a ampla defesa, conforme previsto na legislação vigente e nas regras editalícias. Considerando a gravidade e a persistência das falhas, a Fiscalização deverá sugerir a observância da possibilidade de rescisão unilateral do contrato administrativo, sem prejuízo da aplicação de outras penalidades previstas no instrumento contratual e na Lei nº 14.133/2021.

8.5. A critério da SES, os indicadores e as metas estabelecidas para cada indicador, poderá ser revisto a cada 6 meses, ou sempre que exigir o interesse público, de forma a melhor refletir o desempenho desejado para o serviço.

8.6. A critério da SES, indicadores poderão ser substituídos ou introduzidos no Contrato.