



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**
SECRETARIA DA SAÚDE

**CENTRO ESTADUAL DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE
CENTRO DE INFORMAÇÃO TOXICOLÓGICA**

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços médicos, na área de teleconsulta em toxicologia para a qualificação das ações do Centro de Informação Toxicológica do Rio Grande do Sul (CIT/RS), pertencente ao Centro Estadual de Vigilância em Saúde (CEVS).

2. JUSTIFICATIVA

O Centro de Informação Toxicológica do RS (CIT/RS) - Divisão do Centro Estadual de Vigilância em Saúde da Secretaria de Saúde do Rio Grande do Sul - é uma unidade de telemedicina que tem por objetivo auxiliar profissionais de saúde e a população em geral a prevenir, diagnosticar e tratar os acidentes tóxicos que ocorrem anualmente no Estado. Criado em 1976, é considerado um centro de referência Estadual e Nacional na área de toxicologia, com prestação de atendimentos ininterruptos 24 horas por dia, nos sete dias na semana, desde sua concepção. Sendo um serviço público especializado, o CIT/RS atualmente é composto por três núcleos:

Núcleo de Atendimento de Urgência e Emergência com plantão de atendimento toxicológico permanente 24 horas por dia nos sete dias da semana, pelo telefone 0800 721 3000. Tem por objetivo prestar assessoria, orientação e tratamento frente a acidentes tóxicos para profissionais da área da saúde que viabilizam e otimizam o atendimento (diagnóstico e tratamento) de pacientes vitimados por exposições químicas em geral, incluídas as exposições por substâncias potencialmente tóxicas, contaminação por pesticidas agrícolas ou domésticos, substâncias químicas de uso doméstico ou industrial, plantas tóxicas, animais peçonhentos, medicamentos de uso humano ou animal, drogas lícitas e ilícitas ou qualquer outro agente potencialmente tóxico. Presta informações específicas à comunidade leiga em relação à prevenção, primeiros socorros e medidas ou manobras que possam minimizar o efeito de qualquer exposição a um agente tóxico, até o atendimento de um profissional de saúde, evitando sequelas, diminuindo o risco à população, reduzindo os custos no sistema público de saúde, visando à redução da morbimortalidade. Além dos atendimentos de emergência, o CIT/RS acompanha e faz a evolução de todos os casos de alta complexidade.

Dando suporte ao primeiro núcleo, o Núcleo de Toxinas Naturais desenvolve um trabalho de identificação de animais peçonhentos e plantas tóxicas, principalmente através de imagens, permitindo um rápido diagnóstico, o que abrevia o tempo de início de tratamento, promove o uso racional de soros



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**
SECRETARIA DA SAÚDE

**CENTRO ESTADUAL DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE
CENTRO DE INFORMAÇÃO TOXICOLÓGICA**

antivenenos e evita o uso desnecessário de outros procedimentos terapêuticos que a falta de diagnóstico seguro acarreta.

Por fim, o Núcleo de Análises Toxicológicas de Urgência auxilia no diagnóstico laboratorial realizando a pesquisa e/ou quantificação de medicamentos, agrotóxicos e drogas de abuso em material biológico, participando dos programas públicos de atendimento e controle do uso de drogas de abuso.

O atendimento pelo CIT/RS começa a partir de chamado telefônico, através do 0800 721 3000, onde a equipe de plantonistas presta as primeiras orientações baseadas nas monografias, consulta a equipe de apoio médico e repassa ao solicitante a conduta mais adequada a cada caso de forma imediata. Cerca de 10% (dez por cento) das chamadas atendidas são de público geral leigo, buscando informações gerais sobre produtos, plantas e animais de interesse toxicológico. Neste caso, a equipe dá as orientações pertinentes e indica o deslocamento para serviços de saúde em caso de necessidade. Por outro lado, as demais chamadas são feitas por profissionais de saúde e pela rede de assistência em saúde buscando orientações sobre diagnóstico, condutas e manejo de casos. Neste aspecto, os casos são discutidos e avaliados entre a equipe assistencial e a equipe de plantão onde as melhores condutas e intervenções são indicadas. Esta equipe, inclusive, é a responsável pela indicação de uso de antídotos e antivenenos de forma assertiva e racional. Em todos os casos considerados graves, há o acompanhamento constante da equipe buscando informações da evolução clínica em cada caso.

Por ser um serviço de utilidade pública e uma das referências nacionais em questões de **emergência toxicológica**, o CIT/RS é procurado por usuários e profissionais de todo o Estado e de outras unidades da Federação. No ano de 2024¹, como referência, foram mais de 38,2 mil atendimentos para casos em humanos, sendo 99% em municípios do RS e os demais casos em outras 21 Unidades Federativas. A capilaridade de atendimento do CIT/RS atingiu todas as 30 regiões de saúde do RS.

O tempo de exposição ao agente de interesse toxicológico e o atendimento especializado é crucial para o sucesso no tratamento de intoxicações. O plantão de teleatendimento do CIT/RS é uma atividade essencial, de funcionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana e que não pode ser interrompido sob nenhuma hipótese uma vez que os acessos às informações de toxicologia de urgência e emergência aos cidadãos e ao sistema de saúde se dão por este canal, portanto, sua interrupção pode resultar em risco de vida.

Dentro das atribuições do profissional prestador de serviço médico elencadas adiante no item 3.6, destaca-se a evolução assertiva de todos os casos, preenchimento das fichas de atendimento online e registro com clareza das orientações repassadas aos solicitantes incluindo o acompanhamento

¹ http://www.cit.rs.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=137&Itemid=61 Relatório de Atendimentos 2024, acesso em 20/10/2025 15:20



**CENTRO ESTADUAL DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE
CENTRO DE INFORMAÇÃO TOXICOLÓGICA**

periódico dos casos de interesse toxicológico por prioridades de gravidade. Ainda, todas as ações realizadas pelo plantão e pelo Apoio são registradas e rastreáveis. Todas as ligações telefônicas são gravadas e vinculadas ao protocolo de atendimento. Além disso, os médicos tem acesso exclusivo e interno a base de dados toxicológicos internacional TOXBASE.

Sendo assim, justifica-se a contratação de empresa para prestação de serviços médicos na modalidade de teleconsulta em toxicologia.

3. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

3.1 Os profissionais atuarão na área de teleconsulta em toxicologia, na sede do Centro de Informação Toxicológica/RS em conjunto com as equipes do CIT/RS, nos sistemas informatizados de toxicologia CITONLINE, sob gestão do CEVS.

3.2 A contratada deverá fornecer 8.760 horas de profissionais médicos especializados para atuarem área de teleconsulta em toxicologia, distribuídas em plantões de até 12 horas.

3.3 Os profissionais da contratada deverão ter a seguinte formação acadêmica e na seguinte periodicidade:

LOTE	ITEM	SERVIÇO A SER PRESTADO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	PERIODICIDADE	CARGA HORÁRIA MENSAL ESTIMADA ²	CARGA HORÁRIA ANUAL ESTIMADA ³
1	1	Prestação de serviços médicos, na área de teleconsulta em toxicologia, por profissional graduado em medicina, com registro profissional ativo e experiência comprovada em atendimento de urgência e emergência de no mínimo 1 ano e com conhecimentos e/ou experiência de atuação na área de toxicologia clínica.	Atuação 24 horas/dia, de forma ininterrupta	744 horas	8.760 horas

² Considerando um mês com 31 dias.

³ Considerando um ano com 365 dias.



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**
SECRETARIA DA SAÚDE

**CENTRO ESTADUAL DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE
CENTRO DE INFORMAÇÃO TOXICOLÓGICA**

3.4. A formação acadêmica e experiência deverão ser atestados mediante apresentação de certificados e outros documentos comprobatórios, que deverá ser encaminhado pela CONTRATADA para o e-mail cit@saude.rs.gov.br da CONTRATANTE.

3.5 Qualificação e requisitos da empresa prestadora de serviços e dos profissionais médicos:

- a) A empresa contratada, no momento da assinatura do contrato, deverá possuir registro ativo no CREMERS. Na fase de habilitação será aceita a comprovação de inscrição no órgão fiscalizador do exercício da medicina da Unidade Federativa da sede de sua matriz.
- b) Qualificação e requisitos dos profissionais prestadores de serviços médicos:
 - i. Graduação em Medicina;
 - ii. Registro ativo no CREMERS.
 - iii. Experiência comprovada em atendimento de urgência e emergência de no mínimo 1 ano e experiência de atuação na área de toxicologia clínica.
- c) A comprovação de experiência ou conhecimento prévio na área de Toxicologia Clínica dos profissionais indicados pela contratada de que trata o item “b) iii”, deverá ocorrer mediante apresentação de documentos formais, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado ou por entidade formadora/associativa competente, que permitam verificar objetivamente a identificação do profissional, o período de atuação ou carga horária, a instituição responsável e a descrição das atividades desempenhadas ou a da formação realizada. Serão aceitos, entre outros:
 - 1. Atestado ou declaração de capacidade técnica individual/profissional, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, informando que o médico atuou em serviço de toxicologia clínica, centro de informação toxicológica, centro de assistência toxicológica, serviço de teleconsultoria toxicológica, emergência toxicológica ou unidade equivalente.
 - 2. Residência, estágio, aperfeiçoamento ou treinamento formal em serviço de toxicologia clínica ou centro de toxicologia, desde que comprovado por certificado ou declaração da instituição formadora, com identificação da carga horária, período e conteúdo/atividades desenvolvidas.
 - 3. Declaração de vínculo profissional anterior, emitida por hospital, universidade, centro toxicológico, secretaria de saúde, fundação ou instituição assistencial, contendo



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**
SECRETARIA DA SAÚDE

**CENTRO ESTADUAL DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE
CENTRO DE INFORMAÇÃO TOXICOLÓGICA**

identificação do profissional, período de atuação, carga horária ou regime de trabalho e descrição das atividades exercidas na área de toxicologia clínica.

4. Contrato de trabalho, contrato de prestação de serviços, termo de credenciamento, termo de bolsa, termo de colaboração ou instrumento equivalente, desde que acompanhado de documento que demonstre que as atividades efetivamente desempenhadas envolviam atendimento, consultoria, supervisão ou suporte médico em casos de intoxicação, envenenamento, exposição a agentes tóxicos, acidentes com animais peçonhentos, plantas tóxicas, medicamentos, drogas, saneantes, agrotóxicos ou substâncias químicas.

5. Registro em carteira de trabalho, ficha funcional, portaria de nomeação, declaração de lotação ou histórico funcional, quando o cargo, função, setor ou local de exercício permitir vincular objetivamente a atuação à toxicologia clínica, por exemplo em centro de informação toxicológica, núcleo de toxicologia, serviço de emergência toxicológica ou unidade hospitalar com atribuição formal nessa área.

6. Comprovação de atuação em plantões de atendimento toxicológico, mediante escalas oficiais, folhas-ponto, relatórios de plantão, declarações institucionais ou documentos equivalentes, desde que indiquem o nome do profissional, o período e a vinculação com serviço de toxicologia clínica ou atendimento de urgências/emergências toxicológicas.

7. Comprovação de atuação em telemedicina, teleconsulta, teleorientação ou teleconsultoria toxicológica, por meio de declaração institucional, contrato, relatório de produtividade ou outro documento formal que indique atendimento remoto a profissionais de saúde ou população em situações envolvendo exposições tóxicas, intoxicações, envenenamentos ou acidentes com animais peçonhentos.

8. Comprovação de experiência em atendimento de urgência e emergência com interface toxicológica, especialmente em pronto atendimento, emergência hospitalar, UTI, SAMU, unidade de emergência pediátrica ou clínica médica, desde que o documento descreva atuação em casos de intoxicação, envenenamento, exposição química, sobredose medicamentosa, acidentes por animais peçonhentos ou situações clínicas equivalentes.)

9. Participação comprovada em protocolos, rotinas ou serviços de orientação clínica em toxicologia, mediante declaração da instituição informando que o profissional executava



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**
SECRETARIA DA SAÚDE

**CENTRO ESTADUAL DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE
CENTRO DE INFORMAÇÃO TOXICOLÓGICA**

análise de gravidade, orientação de condutas, indicação de antídotos/antivenenos, acompanhamento de evolução clínica ou apoio técnico a equipes assistenciais.

- d) A análise documental em questão limitar-se-á a verificação objetiva da existência e veracidade dos documentos apresentados, de sua correspondência com os requisitos previstos neste Termo de Referência, vedadas avaliações subjetivas sobre desempenho, mérito pessoal ou qualidade individual do profissional indicado pela contratada.

3.6 Atribuições do profissional prestador de serviços médicos:

- a) Cumprir, obrigatoriamente, atribuições em atendimento de urgência e emergência toxicológicas;
- b) Supervisão médica em segunda opinião formativa frente a acidentes tóxicos.
- c) Atendimento via telemedicina e registro de solicitações em Toxicologia, em âmbito de consultoria; orientação de condutas de primeiros socorros e tratamento subsequente em exposições a agentes tóxicos oriundas de qualquer unidade de saúde, pública ou privada, em ocorrências agudas ou subagudas.
- d) Identificação de imagens via telemedicina (e-mail, telefonia celular e outros meios a serem instalados) relacionados às solicitações atendidas, tais como imagens de lesões em vítimas, imagens de animais peçonhentos, imagens de plantas tóxicas etc.; juízo crítico e elaboração de nexo causal, diferenciando intoxicações de casos sem interesse toxicológico.
- e) Em parte dos horários de cobertura de serviço, o profissional estará acompanhado de acadêmico da área de saúde, conforme legislação em vigor, devendo acompanhar e orientar as atividades do estudante.
- f) Analisar e decidir sobre a gravidade de um caso que lhe está sendo comunicado por telefone, sistema informatizado e, a partir dessa premissa, estabelecer uma gravidade presumida, baseada em protocolos, classificação de risco e demais critérios de equidade;
- g) Evoluir de forma satisfatória todos os casos, com preenchimento das fichas de atendimento online e registro com clareza das orientações repassadas aos solicitantes;
- h) Submeter-se às capacitações específicas e habilitações formais para a função;
- i) Organizar relatórios, processos eletrônicos, entre outras demandas da Secretária da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul.

3.7 Execução dos serviços:

- a) A partir da assinatura do contrato, o início dos serviços deverá ocorrer em até 30 dias, com os



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**
SECRETARIA DA SAÚDE

**CENTRO ESTADUAL DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE
CENTRO DE INFORMAÇÃO TOXICOLÓGICA**

profissionais devidamente capacitados/treinados e aptos para entrar na escala de serviço.

- b) Devido às especialidades do serviço, o CIT-RS fornecerá capacitação dos profissionais médicos da contratada, para a utilização das ferramentas informatizadas e aprendizado dos fluxos e rotinas de trabalho em toxicologia, bem como treinamento em serviço necessário ao bom andamento do trabalho.
- c) A capacitação será nas dependências da Contratante, antes do início da prestação dos serviços e consistirá em três turnos de 6 horas diurnas. Otimizando o aproveitamento da capacitação, o processo acontecerá com no máximo 4 (quatro) profissionais simultaneamente, não será contabilizado para escala e não gerará custos a contratante. Somente após este período de treinamento, o profissional estará apto a assumir o trabalho sozinho.
- d) O profissional médico da contratada deverá realizar o acompanhamento dos casos abertos ao longo do tempo até seus desfechos. Ainda, fará a supervisão dos acadêmicos de nível superior que fazem estágio no plantão de teleatendimento.
- e) Pelos motivos expostos nas alíneas anteriores, a contratada, preferencialmente, deverá evitar a alta rotatividade de profissionais, a fim de minimizar o impacto na performance da condução dos atendimentos.
- f) A escala de serviço mensal deverá ser fornecida pela contratada, com no mínimo 3 dias úteis antes do mês de atendimento, assinada pelo RT, contendo os nomes dos profissionais escalados, com os respectivos CRM/RS, informando, quando for o caso, as alterações porventura existentes com pelo menos 72 horas de antecedência.
- g) A ausência ou necessidade de afastamento de um profissional da prestadora do serviço deverá ser imediatamente suprida pela contratada em até 2 horas, sem descontinuidade, substituindo por outro profissional capacitado e treinado na função.
- h) Fica reservado ao contratante, por motivos de caso fortuito ou força maior, o direito de solicitar à contratada alteração na escala de serviço, atendendo aos interesses da Administração, devendo ser providenciado pela prestadora do serviço até 24 horas.
- i) O profissional médico deverá participar de reuniões para avaliação qualitativa e discussão de casos com a periodicidade que a CONTRATANTE determinar.

3.8 Local e horário da prestação dos serviços:

- a) O serviço será prestado no Centro Estadual de Vigilância em Saúde, na divisão Centro de Informação Toxicológica do RS (CIT/RS), na Avenida Ipiranga, nº 5400 – Prédio 02 – 3º andar, em



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**
SECRETARIA DA SAÚDE
**CENTRO ESTADUAL DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE
CENTRO DE INFORMAÇÃO TOXICOLÓGICA**

Porto Alegre/RS.

- b) O horário de atendimento do CIT-RS é ininterrupto, durante as 24 horas do dia e 07 dias na semana.

4. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a) A CONTRATADA deverá cumprir os prazos e obrigações estabelecidas neste termo de referência.
- b) A CONTRATADA deverá apresentar garantia contratual, na forma do artigo 96 da Lei Federal n.º 14.133/2021.
- c) A CONTRATADA deverá providenciar junto aos órgãos competentes as licenças que se fizerem necessárias ao desempenho de suas atividades, incluindo comprovação de regularidade junto ao Conselho Regional de Medicina, que deverá ser atualizada anualmente.
- d) A CONTRATADA deverá designar Responsável Técnico pelos serviços que serão desenvolvidos pela empresa, e deverá fornecer e-mail e telefone para o contato e solicitação dos serviços.
- e) A CONTRATADA deverá fornecer e-mail e telefone para contato e solicitação dos serviços.
- f) A CONTRATADA deverá comprovar que todos os profissionais tenham diploma de graduação em Medicina, reconhecido pelo Ministério da Educação e registro no Conselho Regional de Medicina do Rio Grande do Sul e demais requisitos de qualificação a serem enviados de forma digital, 5 dias antes da data de início do serviço. Nenhum profissional pode prestar o serviço objeto deste contrato sem estar com toda a documentação de qualificação exigida em dia.
- g) Os profissionais 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.
- h) Caberá à CONTRATADA atender às Resoluções vigentes do CFM - Conselho Federal de Medicina, bem como assumir as responsabilidades legais, administrativas e técnicas pela execução dos serviços contratados.
- i) A CONTRATADA deverá assumir inteira responsabilidade pela execução dos serviços contratados e realizá-los de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste instrumento convocatório.
- j) A CONTRATADA deverá submeter-se à fiscalização e acatar, prontamente, às exigências e observações feitas pelos fiscais designados pelo órgão demandante, quando da execução dos serviços, sem qualquer ônus para a Administração Pública Estadual.



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**
SECRETARIA DA SAÚDE

**CENTRO ESTADUAL DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE
CENTRO DE INFORMAÇÃO TOXICOLÓGICA**

- k) A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela solidez, segurança e perfeição dos serviços, obrigando-se a prestar toda a assistência para isso e a corrigir, na execução dos serviços, todos os defeitos que forem apontados pelos fiscais designados pelo órgão demandante e desfazer aqueles que este julgar impróprios ou mal-executados.
- l) A CONTRATADA deverá 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.
- m) A CONTRATADA deverá substituir os profissionais, por solicitação da CONTRATANTE, caso não atendam aos itens anteriores ou ainda não realizem a prestação do serviço adequadamente.
- n) A CONTRATADA deverá garantir que os serviços médicos prestados sejam mantidos, através de plano de contingência e chamada de profissionais de sobreaviso, para cobertura dos plantões em caso de faltas.
- o) O controle das horas prestadas será de responsabilidade da CONTRATADA e esta deverá enviar um relatório mensal da efetividade.
- p) A CONTRATADA deverá zelar pelos equipamentos, materiais e utensílios de propriedade dos órgãos da Administração Pública Estadual, em uso para a execução dos serviços, bem como comunicar aos fiscais designados pelo órgão demandante qualquer problema que, porventura, venha acontecer, para que sejam tomadas as providências cabíveis.
- q) A CONTRATADA deverá ressarcir ao CONTRATANTE os prejuízos causados pelos seus empregados ao patrimônio público, à Administração e a terceiros, quando da execução dos serviços contratados, independentemente de dolo ou culpa destes.
- r) Não será permitido que os profissionais prestadores de serviços médicos da CONTRATADA continuem nos locais de serviço, fora de seus horários de trabalho e/ou quando do término do Contrato.
- s) O pagamento será realizado mensalmente, mediante apresentação de nota fiscal e relatório aprovado pela fiscalização. Os quantitativos apresentados no item 3.3 são estimativa para fins de planejamento e contratação, para cumprimento das metas propostas no acordo de nível de serviços conforme demanda efetiva da Administração. Portanto, o pagamento será proporcional ao atingimento das metas estabelecidas no acordo de nível de serviços.
- t) A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por todo e qualquer acidente dos profissionais durante a



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**
SECRETARIA DA SAÚDE

**CENTRO ESTADUAL DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE
CENTRO DE INFORMAÇÃO TOXICOLÓGICA**

execução dos serviços em conformidade com as leis trabalhistas e previdenciárias e demais exigências legais para o exercício das atividades.

- u) 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 prestar os serviços contratados.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- a) A CONTRATANTE deverá enviar, à CONTRATADA, a Ordem de Início do Serviço devidamente assinada e datada, referente ao Contrato a ser executado.
- b) A CONTRATANTE deverá cumprir e exigir o cumprimento das obrigações do Contrato, assim como das disposições legais pertinentes.
- c) A CONTRATANTE capacitará os profissionais prestadores dos serviços médicos através de treinamento, cuja responsabilidade será dos servidores habilitados do CIT/RS, e será efetuado em suas dependências, em razão das especificidades do sistema informatizado a ser operado na execução dos serviços.
- d) A CONTRATANTE deverá proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar os serviços dentro das normas exigidas.
- e) A CONTRATANTE deverá fornecer os recursos físicos necessários à execução dos serviços contratados, como materiais e equipamentos de informática e utensílios de escritório.
- f) A CONTRATANTE deverá prestar os esclarecimentos adicionais solicitados pela CONTRATADA para a perfeita execução dos serviços.
- g) A CONTRATANTE deverá efetuar os pagamentos nas condições pactuadas.
- h) A CONTRATANTE deverá documentar todas as reuniões realizadas com a CONTRATADA;
- i) A CONTRATANTE deverá expedir, por escrito, as determinações, esclarecimentos e comunicações dirigidas ao prestador dos serviços, mantendo registro dos atos.
- j) A CONTRATANTE não permitirá que a CONTRATADA execute tarefas em desacordo com o estabelecido.
- k) A CONTRATANTE não permitirá nenhuma alteração nos serviços e especificações, sem razão preponderante e sua autorização por escrito.



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**
SECRETARIA DA SAÚDE

**CENTRO ESTADUAL DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE
CENTRO DE INFORMAÇÃO TOXICOLÓGICA**

- l) A CONTRATANTE deverá proceder com inspeções periódicas nos serviços executados ou em execução, objetivando constatar o seguimento das rotinas estabelecidas e se as solicitações de providências junto à CONTRATADA estão sendo cumpridas.
- m) A CONTRATANTE deverá comunicar à CONTRATADA quaisquer irregularidades observadas na execução dos serviços contratados, exigindo sua imediata correção/regularização.
- n) A CONTRATANTE deverá impedir que terceiros, que não sejam profissionais indicados pela CONTRATADA, efetuem os serviços contratados.
- o) A CONTRATANTE deverá determinar o afastamento de qualquer profissional prestador de serviços médicos da CONTRATADA em caso de evidente prejuízo ao funcionamento do serviço, comprovadas atitudes que embaracem ou dificultem a ação fiscalizadora, a administração pública ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente.
- p) A CONTRATANTE deverá informar à CONTRATADA os servidores responsáveis pela fiscalização administrativa e de execução do contrato, nomeados oficialmente.
- q) Os fiscais nomeados deverão verificar se os serviços serão realizados de acordo com as especificações, devendo registrar toda e qualquer ocorrência e/ou deficiência verificada ao longo do período de vigência do contrato.
- r) Os quantitativos apresentados neste Termo de Referência são estimativas para fins de planejamento e contratação, considerando um mês de 31 dias, podendo ser executadas quantidades menores ao longo do mês vigente, conforme a quantidade de dias daquele mês. Portanto, a medição será feita com base nos serviços efetivamente prestados.
- s) A CONTRATANTE deverá observar a data do término do Contrato e, findo este, não permitir a permanência de profissionais designados da CONTRATADA junto ao local de trabalho.
- t) As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal do Contrato deverão ser solicitadas ao seu superior imediato, em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes aplicáveis.
- u) A fiscalização exercida pelo órgão demandante dos serviços não isenta a CONTRATADA das responsabilidades assumidas com a execução dos serviços.

6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO



**CENTRO ESTADUAL DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE
CENTRO DE INFORMAÇÃO TOXICOLÓGICA**

- a) Quanto ao alcance de metas será feita com base nos seguintes indicadores de desempenho mensal, a partir do 1º dia do início do serviço, com cômputo da meta conforme o quadro abaixo:

Item	Indicador Qualitativo	Fórmula de Cálculo	Referência	Fonte	Meta
1	Tempo-resposta do serviço de apoio toxicológico no CIT	Número de atendimentos iniciados dentro do prazo / Número total de atendimentos válidos × 100	Rotinas do CIT	CITONLINE + TRITELECOM	Tempo transcorrido entre o registro da chamada no sistema TRI Telecom e o início da interação assistencial com suporte do CIT, sendo apurado o percentual de atendimentos iniciados dentro do prazo pactuado: de até 10 minutos para, no mínimo, 95% das solicitações válidas
	Pontos Mensais: ≥ 95% = 50 pontos 85 – 94,9% = 40 pontos < 84,9% = 30 pontos				
2	Encerramento assertivo de casos abertos no período.	Número de casos encerrados assertivos / número de casos totais encerrados) x100	Rotinas do CIT	CITONLINE	Encerramento assertivo (com desfecho coerente com o caso clínico e agente etiológico, completo e tecnicamente adequado) da totalidade dos casos abertos ao longo do



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**
SECRETARIA DA SAÚDE

**CENTRO ESTADUAL DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE
CENTRO DE INFORMAÇÃO TOXICOLÓGICA**

				mês, no mínimo, 97% dos encerramentos assertivos.
Pontos Mensais: $\geq 97\% = 50$ pontos $90 - 96,9\% = 40$ pontos $< 89,9\% = 30$ pontos				

Os indicadores de desempenho serão avaliados, mensalmente, e pontuados conforme abaixo:

Conceito	Pontuação Mensal	Impacto
ÓTIMO	90 A 100 PONTOS	Não aplicável.
BOM	80 A 89 PONTOS	Notificação, sem desconto da fatura.
REGULAR	70 A 79 PONTOS	Notificação e desconto de 2% da fatura.
RUIM	IGUAL OU MENOR QUE 69 PONTOS	Notificação e desconto de 10% da fatura.

- b) Caso, no mês avaliado, a CONTRATADA obtenha conceito BOM, REGULAR ou RUIM, conforme o quadro do item acima será emitido Notificação pela Fiscalização, solicitando a apresentação de justificativas e propostas de adequação. Quando o conceito mensal obtido for REGULAR ou RUIM, será aplicado o desconto da fatura respectivo, conforme o quadro.
- c) As justificativas serão analisadas tecnicamente e submetidas ao gestor do contrato. Se as justificativas forem consideradas insatisfatórias pela Fiscalização e pela área técnica do CIT/RS, 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.
- d) Ocorrendo reincidência de conceito REGULAR ou RUIM por (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.



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**
SECRETARIA DA SAÚDE

**CENTRO ESTADUAL DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE
CENTRO DE INFORMAÇÃO TOXICOLÓGICA**

- e) A critério da SES, os indicadores e as metas estabelecidas para cada indicador, poderá ser revisto a cada 6 (seis) meses, ou sempre que exigir o interesse público, de forma a refletir o desempenho desejado para o serviço.
- f) A critério da SES, indicadores poderão ser substituídos ou introduzidos no Contrato.



Documento assinado digitalmente

VIVIANE CRISTINA SEBEN

Data: 06/07/2026 11:31:36-0300

Verifique em <https://validar.it.gov.br>