



TERMO DE REFERÊNCIA

Município de Ernestina/RS

Secretaria Municipal de Saúde

Necessidade da Administração: Contratação software CHAMAR SAMU 192.

Processo de contratação realizado conforme a Federal 14.133/2021.

1. DO OBJETO

Contratação de uso do de software para comunicação entre uma equipe de atendimento as equipes de urgência e emergência do município e a Central de Regulação de Urgências do estado do Rio Grande do sul com disponibilização de suporte técnico e dispositivo de comunicação pelo período de 12 meses, podendo ser prorrogado por acordo das partes.

2. DA JUSTIFICATIVA:

A contratação de empresa especializada no fornecimento de equipamentos e softwares integrados ao sistema utilizado pela Central de Regulação Estadual de Urgências e Emergências permitirá ao município aderir à Rede de Urgências e Emergências do Estado do Rio Grande do Sul, garantindo à população o acesso à regulação médica do SAMU 192 através do telefone. O projeto Chamar 192, formalizado através da RESOLUÇÃO Nº 170/20 - CIB/RS, da Secretaria Estadual da Saúde e do Conselho das Secretarias Municipais de Saúde do Rio Grande do Sul (COSEMS/RS) visa garantir a cobertura do Serviço Móvel de Urgências em todo o município e, para isto, é necessário prover meios de realizar a comunicação e registros de atendimento em conformidade com os protocolos estabelecidos para o serviço.

Visando garantir atendimento de qualidade a todos os munícipes.

3. DOS SERVIÇOS:

3.1 O sistema deverá permitir a comunicação de uma equipe de atendimento de urgências e emergências do município com a Central de Regulação Estadual. Para isto, a contratada deverá fornecer um dispositivo de comunicação instalado e configurado com sistema integrado ao software utilizado pela Central de Regulação Estadual.

A equipe de atendimento deverá receber, através do dispositivo, todos os dados referentes ao chamado de atendimento: data e hora do chamado, dados do solicitante, descrição do atendimento e endereço da ocorrência.



O sistema deverá permitir a mudança de status da equipe, como: "Ciente", confirmando que recebeu o chamado, "Deslocando" informando que está a caminho do local, "no local", deslocando para o destino, chegada no destino, retorno para a base e disponível para atendimento.

Além disso o sistema deverá ter as opções de status da equipe, extra atendimentos, tais como: Em abastecimento, Higienização, Manutenção e Fora de Operação.

O sistema deverá permitir que a equipe de atendimento, no local da ocorrência, possa entrar em contato com o médico regulador através do sistema. Deve permitir que seja preenchido o boletim de atendimento do chamado, com no mínimo as seguintes informações: Dados do paciente, avaliação inicial, registros dos sinais vitais, avaliação final e termo de responsabilidade. Deverá permitir ao usuário fazer a impressão do boletim de atendimento através do sistema.

Durante todo o atendimento do chamado, a equipe deverá receber os protocolos de conduta e as prescrições médicas realizadas pelo médico regulador da Central Estadual através do sistema,

O sistema deverá permitir o cadastramento das equipes de atendimento, contendo os dados dos integrantes delas, a cada turno.

3.2 O dispositivo de comunicação deverá ter a seguinte configuração mínima:

- 1.3Ghz Quad-Core ARM Cortex-A7
- Sistema Operacional: *Android 7.1.2 Nougat*
- Memória RAM: 2GB
- Memória Interna: 16GB
- Tamanho de Tela: 5" polegadas
- Resolução de tela: 720x1280 pixels
- Tecnologia de telefonia: 4G

A dispositivo de comunicação deverá ter chip de dados/voz com velocidade mínima de 500mB.

3.3 SUPORTE TÉCNICO

A empresa contratada deverá disponibilizar suporte técnico especializado em regime 24x7 para o sistema. O suporte técnico deverá ser acionado através de um número telefônico e a contratada deverá manter o registro de todos os atendimentos realizados.

Se a indisponibilidade

Para os atendimentos de Prioridade Alta, onde o serviço está indisponível, o SLA para atendimento será de 01 (uma) hora, a contar da abertura do chamado.

Para atendimentos de Prioridade Média/Baixa, onde o serviço está comprometido, porém disponível, o SLA para atendimento é de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da abertura do chamado.

Para os casos de indisponibilidade da rede de telefonia/internet, o SLA a ser seguido será o da empresa de telefonia, não sendo contabilizado nos prazos objetos desta contratação.



Para os casos de defeitos nos equipamentos, os quais não sejam originados por mau uso do usuário, a empresa deverá substituir os aparelhos no prazo de até 72 (setenta e duas) horas. Os aparelhos deverão ser disponibilizados, já instalados e configurados, na sede do Complexo Regulador em Porto Alegre - RS.

3.4. O software de comunicação deverá disponibilizar um módulo para instalação em um smartphone adicional da Secretaria de Saúde que possibilitará a visualização das ocorrências em atendimento e atendidas de seu município.

4- DO TEMPO DE CONTRATAÇÃO.

4.1 O contrato tem duração de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por acordo das partes, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

4.2 O pagamento será feito em até 05 (cinco) dias após a emissão da nota fiscal, em parcela única.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1 A prestação de serviço se dará até 15 (quinze) dias, contados a partir da ordem de início, emitida a partir da efetivação do pagamento do empenho.

6.2 Em caso de rescisão contratual os equipamentos deverão ser entregues (devolvidos) em horário comercial no endereço: Avenida Bento Gonçalves, 3722- Complexo Regulador Estadual – na cidade de Porto Alegre, RS.

7. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

PROJETO/ATIVIDADE: 2080

ELEMENTO DE DESPESA: 339039

Ernestina, 28 de agosto de 2025.

RAQUEL CAROLINE ALTMANN

Secretária Municipal de Saúde