



GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DO PIAUÍ - ETIPI-PI
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - ETIPI-PI

Av. Pedro Freitas, 1900, Centro Administrativo Entre os prédios da SEAD e SEDUC. - Bairro São Pedro, Teresina/PI, CEP 64018-900
Telefone: - <http://www.etipi.pi.gov.br>

ETIPI TERMO DE REFERÊNCIA / PROJETO BÁSICO

Processo nº 00117.000954/2025-71

1. OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de serviços tecnológicos e operacionais, a serem prestados por empresa credenciada no processo de pré-qualificação permanente de Fábrica de Software da Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí – ETIPI, com a finalidade de desenvolver, implantar e evoluir uma **solução tecnológica integrada e modular** para a **gestão da assistência à saúde dos servidores públicos estaduais**, no âmbito do Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Estado do Piauí – IASPI.

1.2. A solução abrangerá o desenvolvimento completo de um novo sistema baseado em **arquitetura moderna de microsserviços**, hospedado no Datacenter da ETIPI, e atenderá a requisitos regulatórios da ANS (como TISS, DIOPS, SIB e SIP), normas de segurança da informação e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

1.3. Entre os serviços contratados, incluem-se:

- a) **Desenvolvimento de sistema integrado de gestão de saúde**, com módulos para gestão da rede de prestadores, beneficiários, planos, autorizações, regulação, internações, faturamento, financeiro, tributário, auditoria médica e indicadores assistenciais;
- b) **Implantação de recursos tecnológicos avançados**, como **Inteligência Artificial (IA)** para regulação automática, auditoria preditiva, análise de elegibilidade e validação de faturamento;
- c) **Desenvolvimento e disponibilização de aplicativos móveis multiplataforma (Android, iOS e Web)** com funcionalidades de agendamento, teleconsultas, carteirinha digital, histórico de atendimentos e pagamentos online;
- d) **Implantação de mecanismo de autenticação por biometria facial com recursos antifraude**, incluindo prova de vida (liveness), geolocalização, rastreamento e interoperabilidade com os demais módulos da solução;
- e) **Criação de ambiente digital para médicos e profissionais de saúde**, com prontuário eletrônico, prescrição digital, agenda, comunicação assíncrona e acompanhamento pós-consulta;
- f) **Desenvolvimento e manutenção de infraestrutura de segurança da informação**, com autenticação multifator, controle de acessos (RBAC), criptografia de dados, políticas de backup, logs auditáveis e plano de contingência;
- g) **Manutenção técnica da plataforma**, incluindo manutenções corretivas, preventivas e evolutivas, suporte técnico especializado, monitoramento de desempenho, gestão de incidentes e documentação técnica atualizada;

h) **Elaboração de Roadmap de negócio e Plano de Evolução da Plataforma**, com governança colaborativa, relatórios mensais, indicadores de desempenho, pesquisas de satisfação e auditorias técnicas;

i) **Cessão integral do código-fonte e documentação técnica da solução** para a ETIPI, com entrega formal dos repositórios e garantia de autonomia tecnológica.

1.4. A solução a ser implantada deverá substituir gradativamente os sistemas atualmente utilizados pelo IASPI, promovendo maior eficiência, automação, segurança, controle e qualidade nos processos de gestão da saúde pública estadual, com atenção especial à interoperabilidade com sistemas legados, usabilidade, conformidade regulatória e sustentabilidade da operação.

2. **DA JUSTIFICATIVA/NECESSIDADE**

2.1. É necessária a contratação, por meio de empresa credenciada da Fábrica de Software da Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí – ETIPI, de solução tecnológica para o desenvolvimento, implantação, manutenção e suporte de sistemas voltados à gestão da assistência à saúde dos servidores públicos estaduais.

2.2. O Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Estado do Piauí (IASPI), maior plano de saúde pública do Estado, demanda a modernização de sua estrutura tecnológica para atender ao crescimento do número de beneficiários, à evolução regulatória e à necessidade de integração com novos serviços digitais, assegurando a continuidade, segurança e eficiência de seus processos assistenciais.

2.3. A parceria entre a ETIPI e suas credenciadas permitirá a união de soluções já fornecidas pela estatal, como infraestrutura de hospedagem e suporte, com novas soluções especializadas desenvolvidas pela empresa credenciada, ampliando a capacidade de atendimento às necessidades institucionais. Essa integração busca otimizar recursos, fortalecer a governança digital e acelerar a modernização da gestão da saúde pública estadual.

2.4. Dentre as entregas previstas, destaca-se o desenvolvimento de módulo de Regulação Automática de Procedimentos, que realizará a análise automatizada de solicitações médicas com base em parâmetros clínicos e históricos de atendimento, promovendo decisões assertivas e padronizadas, com encaminhamento para avaliação humana nos casos inconclusivos.

2.5. Será implantada, ainda, solução de autenticação biométrica facial para validação de identidade de profissionais médicos e beneficiários, com prova de vida (liveness detection), rastreamento de localização, armazenamento criptografado de registros e integração com demais módulos da plataforma, respeitando integralmente as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

2.6. O desenvolvimento de novos sistemas contemplará arquitetura moderna baseada em microserviços, interoperável, escalável e segura, integrando-se às soluções de infraestrutura já existentes na ETIPI (hospedagem em Datacenter próprio com altos padrões de disponibilidade, segurança da informação e contingência).

2.7. A contratação da empresa credenciada no âmbito da Fábrica de Software da ETIPI justifica-se pela especialização técnica, pelo alinhamento estratégico com as necessidades do Estado e pela viabilidade de execução ágil e eficiente, com economicidade, inovação tecnológica e garantia de continuidade operacional.

3. **DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

3.1. A solução a ser contratada consiste na prestação de serviços tecnológicos e operacionais.

3.2. A solução a ser contratada consiste na prestação de serviços tecnológicos e operacionais por empresa credenciada da Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí – ETIPI, no âmbito do seu processo de pré-qualificação de Fábrica de Software.

3.3. Os serviços abrangem o desenvolvimento e implantação de sistema para um novo sistema de gestão da assistência à saúde dos servidores públicos estaduais, destinado ao Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Estado do Piauí – IASPI.

3.4. A solução tecnológica proposta visa atender de forma abrangente às necessidades operacionais, regulatórias e estratégicas de uma operadora de plano de saúde. Trata-se de um sistema robusto, baseado em arquitetura de microsserviços e compatível com as normas da ANS (como TISS, DIOPS, SIB e SIP), além de garantir conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A plataforma é composta por módulos especializados que cobrem desde o cadastro e relacionamento com prestadores e beneficiários até os fluxos financeiros, análises gerenciais, autorizações, auditorias médicas e integração com sistemas externos.

3.5. A aplicação oferece também canais de atendimento e interação por meio de portais e aplicativos móveis, além de APIs públicas e privadas para integração com parceiros e sistemas legados. Conta ainda com recursos de inteligência artificial (IA) para automatizar processos de auditoria, elegibilidade, faturamento e análise preditiva.

3.6. O novo sistema será hospedado no Datacenter da ETIPI, garantindo maior segurança, disponibilidade e controle das informações. A prestação dos serviços deverá observar padrões rigorosos de qualidade, conformidade técnica e regulatória, e garantir gestão eficiente, segura e evolutiva dos processos assistenciais de saúde.

3.7. A seguir, descrevem-se as características técnicas e funcionais da solução:

3.8. **Rede de Prestadores**

3.8.1. O módulo de Rede de Prestadores contempla funcionalidades fundamentais para o relacionamento institucional com a rede credenciada, permitindo o cadastro completo, a gestão contratual, financeira e operacional desses prestadores.

3.8.2. **Funcionalidades principais:**

3.8.2.1. Cadastro e Validação: Tela funcional com validação de dados obrigatórios, relatórios exportáveis, filtros por especialidade e localização geográfica (bairro, cidade, estado), bem como SLA e tipos de atendimento.

3.8.2.2. Gestão Contratual: Permite criação, edição, exclusão e consulta de contratos, com controle de vigência e regras automáticas de reajuste.

3.8.2.3. Fluxos de Credenciamento e Descredenciamento: Implementação de processos rastreáveis com etapas e documentos obrigatórios para avaliação institucional.

3.8.2.4. Regras Financeiras: Parâmetros de coparticipação, pacotes, e cadastramento de tabelas de preços como CBHPM, AMB e próprias.

3.8.2.5. Cadastro Estrutural: Inclui procedimentos médicos com hierarquia e vínculo contratual, além de estruturação de materiais, medicamentos e portes cirúrgicos e anestésicos

3.9. **Gestão de Beneficiários**

3.9.1. A plataforma contempla um conjunto de funcionalidades dedicadas ao gerenciamento integral dos beneficiários e seus dependentes, respeitando as regras contratuais e regulatórias.

3.9.2. Destaques:

3.9.2.1. Cadastro e Manutenção: Telas com validação de CPF/CNPJ e campos obrigatórios. Permite alterações, exclusões e reativações com registro auditável.

3.9.2.2. Gestão de Dependentes: Cadastro vinculado ao titular com regras de parentesco e limite de dependentes.

3.9.2.3. Gestão de Planos: Aplicação de regras de carência, upgrades, downgrades, portabilidades e inclusão de coberturas

3.10. **Módulo Financeiro e Faturamento**

3.10.1. O módulo financeiro é responsável por garantir a fluidez das obrigações financeiras da operadora com prestadores e beneficiários, integrando contas a pagar, recebíveis, repasses e faturamento.

3.10.2. Componentes principais:

3.10.2.1. Contas a Pagar e Repasse: Gestão de vencimentos, controle por competência ou evento, geração de extratos e integração com bancos.

3.10.2.2. Faturamento TISS/TUSS: Fluxo completo para geração de guias, faturas e notas fiscais, com validação automática dos códigos.

3.10.2.3. Gestão Tributária: Aplicação de retenções de tributos obrigatórios (IR, ISS, PIS, Cofins, CSLL) conforme perfil contratual.

3.10.2.4. Tesouraria: Conciliação bancária manual e automática, com visão consolidada de fluxo de caixa.

3.11. **Regulação e Autorizações**

3.11.1. Este módulo permite que as solicitações de atendimento médico sejam avaliadas de forma eficiente, segura e rastreável.

3.11.2. Funcionalidades incluídas:

3.11.2.1. Análise de Autorizações: Fluxo completo para AIH, APAC e outros tipos de guias com tempo de resposta configurável via SLA.

- 3.11.2.2. Gestão de Sinistros: Permite rastreabilidade de sinistros desde a notificação até a análise final.
- 3.11.2.3. Gestão de Internações: Cadastro de internações com tipo (eletiva/urgência), datas, prazos e status. Controle de alta médica e administrativa.
- 3.11.2.4. Checklists e Prorrogações: Ferramentas para padronizar a auditoria concorrente e controlar pedidos de prorrogação, com inserção de parecer técnico e documentos comprobatórios.
- 3.12. **Comunicação com Prestadores e Beneficiários**
 - 3.12.1. A comunicação institucional é facilitada por meio de portais e aplicativos móveis, promovendo transparência e celeridade no atendimento.
 - 3.12.2. Componentes:
 - 3.12.2.1. Portal do Beneficiário: Acesso à carteirinha digital, extrato de atendimento, 2ª via de boletos e status de autorizações.
 - 3.12.2.2. Portal do Prestador: Consulta de guias, status de autorização, glosas, documentos e extratos financeiros.
 - 3.12.2.3. Aplicativos Mobile: Funcionalidades essenciais disponibilizadas para Android e iOS, com login seguro e integração com o sistema central.
- 3.13. **Integrações, Relatórios e BI**
 - 3.13.1. A plataforma oferece integração com os sistemas externos obrigatórios, bem como mecanismos para extração de dados, visualização de desempenho e apoio à tomada de decisão.
 - 3.13.2. Recursos disponíveis:
 - 3.13.2.1. Integrações ANS: Comunicação com DIOPS, SIB, SIP e TISS totalmente automatizada e homologada.
 - 3.13.2.2. Integrações Bancárias e APIs: Suporte a boletos, PIX, conciliação bancária e integração com parceiros externos por meio de APIs seguras.
 - 3.13.2.3. Dashboards e BI: Visualizações financeiras, operacionais e assistenciais em tempo real. Indicadores como tempo médio de atendimento, glosa por tipo, custo por especialidade e produtividade da rede.
- 3.14. **Inteligência Artificial (IA)**
 - 3.14.1. A IA é utilizada para apoiar a operação com automação, inteligência preditiva e análise de padrões.
 - 3.14.2. Aplicações práticas:
 - 3.14.2.1. Elegibilidade: IA analisa solicitações com base em cobertura contratual, carência e restrições com taxa de precisão superior a 95%.
 - 3.14.2.2. Auditoria Médica: Sugestão de glosas, verificação de padrões de cobrança indevida e emissão de relatórios preditivos.
 - 3.14.2.3. Faturamento: Classificação automática dos códigos TUSS/TISS e validação de cobranças.
 - 3.14.2.4. Implantação da IA: Modelos validados com o usuário, funcionando em ambiente produtivo, com monitoramento ativo.
- 3.15. **Infraestrutura e Segurança**
 - 3.15.1. A infraestrutura proposta garante estabilidade, performance, alta disponibilidade e segurança da informação.
 - 3.15.2. Componentes técnicos:
 - 3.15.2.1. Ambientes Isolados: Ambientes Dev, Homologação e Produção com controle de acesso e testes de conectividade.
 - 3.15.2.2. Segurança: Aplicação de WAF, autenticação MFA, VPN segura, backup ativo e políticas de IAM.
 - 3.15.2.3. Bancos e Storage: PostgreSQL RDS, MongoDB/Redis para cache, e armazenamento seguro em S3 com redundância e criptografia.
- 3.16. **Qualidade, Homologação e Implantação**

- 3.16.1. A entrega da solução considera todas as etapas críticas para garantir qualidade, aderência e capacitação dos usuários.
- 3.16.2. Etapas contempladas:
- 3.16.2.1. Testes Funcionais e de Segurança: Testes unitários, integração, ponta-a-ponta, carga, estresse e pentest com validação LGPD.
- 3.16.2.2. Homologação com o Cliente: Execução de testes de aceitação e checklist funcional, com emissão de documento de aceite.
- 3.16.2.3. Migração e Go-live: Migração com validação cruzada, ativação do ambiente produtivo, estabilidade validada.
- 3.16.2.4. Treinamento e Suporte: Capacitação de usuários operacionais, técnicos e administrativos, com suporte N1 e N2 pós-Go-live e monitoramento contínuo.
- 3.17. **Implantação de Novo Sistema Integrado de Gestão da Saúde:** A solução contratada compreenderá o desenvolvimento e a implantação de um novo sistema completo e modular, destinado à gestão da assistência médica e odontológica prestada atualmente. O novo sistema substituirá gradativamente as soluções atualmente utilizadas, sendo baseado em arquitetura moderna de microserviços, com foco em escalabilidade, alta disponibilidade, resiliência e integração simplificada com sistemas internos e externos.
- 3.18. A plataforma será composta por múltiplos módulos independentes (autorizações, regulação, rede credenciada, prontuário eletrônico, central de atendimento, entre outros) e permitirá operação em ambiente híbrido (cloud/datacenter), respeitando critérios de segurança, desempenho e conformidade regulatória.
- 3.19. **Regulação Automática de Procedimentos Médicos**
- 3.19.1. O novo sistema contará com módulo inteligente de regulação automática de procedimentos, fundamentado em critérios clínicos, estatísticos e operacionais definidos pela ETIPI.
- 3.19.2. O objetivo é permitir que o sistema avalie em tempo real a adequação e a pertinência de solicitações médicas com base em parâmetros configuráveis, históricos clínicos do beneficiário e protocolos de cobertura.
- 3.19.3. A regulação automatizada reduzirá significativamente a carga operacional das centrais de auditoria e trará maior padronização nas decisões. Quando o sistema identificar ausência de parâmetros ou indícios de inconsistência, os casos serão automaticamente direcionados à análise humana por um profissional regulador. Todo o processo será registrado, garantindo rastreabilidade, justificativa clínica e aderência às normativas da ANS e demais órgãos de controle.
- 3.20. **Autenticação por Biometria Facial com Recursos Antifraude**
- 3.20.1. Será implantado um mecanismo de autenticação facial para validação da identidade de beneficiários e profissionais médicos nos pontos de atendimento, na autorização de procedimentos e no uso das funcionalidades críticas da plataforma. Esse recurso visa garantir segurança operacional, reduzir fraudes e ampliar a confiabilidade dos registros.
- 3.20.2. A autenticação facial deverá contemplar prova de vida (liveness detection), análise cruzada de imagens (FaceLink), rastreamento por geolocalização e armazenamento criptografado de dados sensíveis.
- 3.20.3. Todos os logs de autenticação deverão ser registrados com hora, local, IP e dispositivo utilizado, permitindo auditoria técnica completa e conformidade com as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 3.20.4. A tecnologia utilizada deverá permitir integração via API com os demais módulos do sistema, de modo a manter coesão e interoperabilidade entre os pontos de validação.
- 3.21. **Aplicativo para Beneficiários**
- 3.21.1. Será desenvolvido um aplicativo institucional multiplataforma (disponível para Android, iOS e versão web responsiva) com foco no relacionamento com os beneficiários.
- 3.21.2. O aplicativo permitirá agendamento de consultas, marcação de teleconsultas, acesso a carteirinha digital com QR Code, consulta ao histórico de atendimentos, visualização de exames e laudos, emissão de guias, segunda via de boletos e autorizações, realização de pagamentos online (PIX, cartão ou débito automático) e acompanhamento da rede credenciada. Deverá estar incluso o canal de ouvidoria e chat com suporte técnico.
- 3.21.3. O aplicativo deverá ser capaz de oferecer notificações ativas (push), bem como funcionalidades de engajamento com programas de saúde preventiva, campanhas de vacinação e acompanhamento de condições crônicas.

- 3.21.4. Todos os dados trafegados pelo aplicativo deverão ser protegidos por camadas de criptografia e autenticação, assegurando a integridade e privacidade das informações.
- 3.22. **Segurança da Informação, Conformidade com a LGPD e Auditoria de Dados**
- 3.22.1. A nova solução deverá ser construída com base em boas práticas de segurança da informação, adotando controles técnicos, administrativos e físicos para proteção dos dados dos beneficiários e profissionais.
- 3.22.2. Entre os requisitos mínimos estão:
- a) Autenticação multifator (MFA) para perfis críticos;
 - b) Controle de acesso baseado em papéis (RBAC);
 - c) Registro completo de logs de acesso, alterações e visualizações;
 - d) Criptografia de dados sensíveis (dados pessoais, prontuários e históricos médicos);
 - e) Cofres de chaves criptográficas (ex: AWS KMS);
 - f) Painel de consentimento de dados, com possibilidade de revogação e política de privacidade visível;
 - g) Retenção e descarte seguro de dados, conforme legislação
- 3.23. **Desenvolvimento de Ambiente Médico Digital e Desenvolvimento de sistema de Gestão de Prontuário Eletrônico**
- 3.23.1. O sistema proverá aos profissionais médicos um ambiente digital completo para gestão de atendimentos, visualização de agenda, emissão de prescrições eletrônicas com validade legal, pedidos de exames e encaminhamentos especializados.
- 3.23.2. O prontuário clínico será integrado ao histórico do paciente e poderá ser consultado tanto pelos profissionais de saúde quanto, de forma controlada, pelo próprio beneficiário.
- 3.23.3. A solução permitirá também a comunicação assíncrona entre médico e paciente após a consulta, para acompanhamento de casos, esclarecimentos e orientação continuada.
- 3.23.4. Estará disponível ainda uma fila regulada de atendimentos de urgência, com reordenação automatizada com base em critérios clínicos, de acordo com as diretrizes estabelecidas pela ETIPI por meio de necessidade do IASPI.
- 3.23.5. Notificações ativas e integração com agendas externas também deverão ser previstas para garantir uma experiência médica fluida e integrada.
- 3.24. **Fluxo de Implantação de Funcionalidades**
- 3.24.1. A contratada será responsável pela evolução dos sistemas, incorporando funcionalidades conforme demanda solicitada pela ETIPI. Para isso, deverá seguir um processo estruturado de implantação, conforme detalhado abaixo:

Etapa	Descrição
Levantamento de Requisitos	Identificação das necessidades junto às áreas necessárias, incluindo definição dos escopos técnicos e funcionais.
Elaboração de Protótipos	Desenvolvimento de protótipos interativos para validação dos fluxos e interfaces antes da implementação.
Implementação e Testes	Codificação das funcionalidades, realização de testes unitários, testes de integração e validação de segurança.

Etapa	Descrição
Homologação	Submissão da nova funcionalidade para avaliação, incluindo testes em ambiente controlado.
Capacitação de Usuários	Treinamento da equipe operacional para garantir a correta utilização dos novos recursos implementados.
Implantação Assistida	Implementação gradual em ambiente produtivo, com acompanhamento técnico para mitigação de falhas.
Suporte Técnico Pós-Implantação	Monitoramento da estabilidade da nova funcionalidade e correção de eventuais ajustes pós-go live.

3.25. Governança e Transparência

3.26. A governança da manutenção e evolução dos sistemas serão conduzidas de forma colaborativa entre a equipe da ETIPI e a equipe da contratada. Todos os serviços executados deverão ser documentados e disponibilizados pela ETIPI, incluindo:

3.26.0.1. Relatórios mensais de manutenção e suporte contendo detalhes das intervenções realizadas.

3.26.0.2. Manuais técnicos e de operação atualizados periodicamente.

3.26.0.3. Registros de auditoria e compliance para assegurar conformidade com normativas regulatórias.

3.26.1. A supervisão da execução contratual será realizada por um comitê de acompanhamento, que poderá solicitar auditorias técnicas e validação de entregáveis em qualquer momento do contrato.

3.27. Pesquisa de Satisfação e Controle de Qualidade

3.27.1. Para garantir a melhoria contínua do serviço, será realizada avaliação periódica da satisfação dos usuários.

3.27.2. Uma amostra dos atendimentos ambulatoriais e odontológicos definidos e será submetida a pesquisas de qualidade, permitindo a identificação de falhas e a adoção de ações corretivas.

3.27.3. Além disso, a contratada deverá fornecer relatórios detalhados contendo:

- a) Principais tipos de problemas reportados.
- b) Análise de tempos médios de atendimento e solução.
- c) Sugestões de aprimoramento para os serviços oferecidos.

3.28. Credenciamento e Dimensionamento da Rede

3.28.1. A contratada será responsável por apoiar o credenciamento de novos prestadores, realizando avaliações técnicas e operacionais in loco. Isso incluirá visitas às instalações dos prestadores candidatos, inspeção das condições estruturais e análise documental, com a emissão de relatórios técnicos detalhados para subsidiar as decisões quanto à aceitação ou rejeição de novos credenciados.

3.28.2. Além disso, a contratada deverá realizar avaliações periódicas da suficiência da rede credenciada, identificando especialidades com excesso ou escassez de prestadores e recomendando ajustes no dimensionamento da rede. Isso garantirá uma distribuição equilibrada dos serviços, evitando sobrecarga em determinadas áreas e assegurando que os beneficiários tenham acesso adequado aos atendimentos.

3.29. Manutenção de Software

3.29.1. A manutenção dos sistemas, exige um suporte que garanta a operacionalidade, a segurança e a evolução tecnológica da solução. Esse serviço deve abranger atividades de manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, além de oferecer suporte técnico especializado para atender às necessidades operacionais e regulamentares do sistema.

3.29.2. A manutenção corretiva envolve a identificação e correção de falhas que possam comprometer a estabilidade do sistema, garantindo a rápida resolução de incidentes que impactem a operação. Já a manutenção preventiva foca na realização de testes periódicos, aplicação de atualizações e monitoramento proativo para evitar a ocorrência de problemas que possam degradar o desempenho da plataforma. Por sua vez, a manutenção evolutiva visa a implementação de novas funcionalidades, melhorias de interface e adaptações necessárias diante de mudanças legislativas e regulamentares que impactem a gestão da saúde pública.

3.29.3. Além disso, a empresa contratada deverá oferecer um suporte técnico especializado, composto por uma equipe multidisciplinar, incluindo desenvolvedores, analistas de negócios e especialistas em infraestrutura, com atendimento contínuo, de acordo com horário a ser alinhado entre as partes, para resolver quaisquer intercorrências no funcionamento do sistema. A equipe deverá estar apta a atuar em diferentes níveis de suporte, de acordo com a criticidade da solicitação, estabelecendo tempos de resposta e resolução alinhados às melhores práticas de gestão de TI.

3.29.4. Outro ponto fundamental é a gestão de incidentes e problemas, que deverá ser estruturada conforme os princípios do ITIL (Information Technology Infrastructure Library). A equipe técnica deverá atuar de forma integrada, realizando a triagem das ocorrências, escalonamento de suporte e garantindo que cada chamado seja registrado, categorizado e acompanhado até sua completa resolução. Para isso, a empresa contratada deverá utilizar um sistema de gerenciamento de tickets que possibilite rastrear os atendimentos realizados, gerar métricas de desempenho e possibilitar auditorias sobre a qualidade do suporte prestado.

3.29.5. Além das ações corretivas e preventivas, a manutenção dos sistemas deve incluir um plano de gestão da performance do sistema, garantindo que a plataforma opere dentro dos níveis de desempenho esperados, mesmo em períodos de alta demanda. Isso inclui a realização de testes de carga e estresse, otimização de consultas ao banco de dados, adequação de rotinas de processamento e implementação de mecanismos de escalabilidade para acompanhar o crescimento do volume de usuários e transações.

3.29.6. A documentação técnica também deve ser mantida continuamente atualizada, garantindo que todas as modificações realizadas no sistema estejam devidamente documentadas e que a equipe de desenvolvimento possua diretrizes claras para futuras implementações.

3.29.7. Dessa forma, a Contratada deverá garantir que todos os manuais de operação, diagramas de arquitetura e especificações técnicas sejam disponibilizados a ETIPI sempre que necessário. É válido ressaltar que para isso a empresa contratada deve ceder totalmente o código-fonte para a ETIPI

3.29.8. A Contratada deve realizar o armazenamento de Backup na estrutura da ETIPI.

3.29.9. A segurança dos sistemas será outro ponto de atenção, considerando que ele lida com informações sensíveis dos beneficiários do plano de saúde. A empresa contratada deverá implementar boas práticas de segurança cibernética, tais como:

- a) Monitoramento contínuo para identificar e mitigar possíveis vulnerabilidades;
- b) Implementação de controle de acesso baseado em perfis de usuário, garantindo que apenas profissionais autorizados possam acessar determinados dados;
- c) Criptografia de dados em repouso e em trânsito, para proteger a integridade e confidencialidade das informações;
- d) Auditoria de logs de acesso e atividades do sistema, permitindo rastrear todas as interações dos usuários;
- e) Plano de contingência e recuperação de desastres, garantindo que em caso de falha grave, o sistema possa ser restaurado com o menor impacto possível às operações.

3.29.10. A manutenção dos sistemas será fundamental para garantir a continuidade dos serviços de assistência à saúde, promovendo maior eficiência no atendimento aos beneficiários finais e permitindo a evolução constante da plataforma conforme as demandas institucionais

3.30. Disponibilização do Software para Gestão de Planos de Assistência à Saúde

3.30.1. A plataforma de gestão dos sistemas, desempenha um papel essencial na administração dos planos assistenciais, permitindo o controle eficiente dos processos internos e a gestão da carteira de beneficiários, rede credenciada e faturamento dos serviços prestados. Dada a natureza dinâmica das políticas de saúde e a necessidade de constantes melhorias operacionais, o sistema exige atualizações frequentes para adequação às novas legislações, otimização dos processos e implementação de funcionalidades aprimoradas.

3.30.2. Atualizações e Evolução do Sistema

- 3.30.2.1. A contratada será responsável por realizar manutenções contínuas e evolutivas no sistema, garantindo sua aderência às normativas vigentes e às necessidades operacionais. As atualizações deverão contemplar:

a) Ajustes técnicos e funcionais para conformidade com novas legislações.

b) Implementação de novas funcionalidades para aprimoramento da gestão assistencial.

c) Correções de inconsistências e melhorias na usabilidade do sistema.

d) Otimização de desempenho e escalabilidade para suporte ao crescimento da demanda.
- 3.30.2.2. Para garantir a documentação e o correto uso da solução, a contratada deverá fornecer um Manual de Operação da Solução, documento obrigatório a ser incluído na proposta de preço e entregue.
- 3.30.2.3. Esse manual deverá detalhar:

a) Todas as funcionalidades disponíveis no sistema.

b) Descrição das telas e fluxo de execução dos processos operacionais.

c) Orientações sobre integração com outros sistemas e boas práticas de uso.

3.31. **Propriedade Intelectual e Cessão dos Códigos-Fonte**

- 3.31.1. A base de código dos sistemas de gestão deverá ser cedida formalmente à ETIPI, por meio de um termo de cessão, garantindo a plena autonomia da administração pública sobre a solução.
- 3.31.2. Os códigos-fonte e toda a documentação técnica associada deverão ser armazenados em repositórios definidos pela direção da ETIPI, sendo vedado o uso de soluções de terceiros que não sejam de propriedade integral da contratada.
- 3.31.3. Essa exigência tem como objetivo:
- 3.31.4. Assegurar a continuidade do serviço e evitar a dependência de fornecedores específicos.
- 3.31.5. Garantir a transparência e rastreabilidade das modificações no sistema.
- 3.31.6. Permitir auditorias técnicas e fiscalizações periódicas pela ETIPI.
- 3.31.7. A contratada será responsável por manter o sistema durante o período de vigência contratual, assegurando que todas as atualizações sejam documentadas e disponibilizadas à ETIPI.

4. **ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

- 4.1. O presente tópico visa indicar os módulos a serem desenvolvidos de acordo com o tópico “3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO”. Segue módulos e esforços indicados para desenvolvimento de solução a ser aplicada.

Tabela 1 - Estimativa de UST para cada Squad (Time) de desenvolvimento

Squad	Perfis	Valor da UST da Equipe
Core	PO, Tech Lead BE/FE, Dev BE/FE, QA, UX, Analista	R\$ 279,82

Squad	Perfis	Valor da UST da Equipe
	Funcional	
Portais	PO, Tech Lead BE/FE, Dev BE/FE, QA, UX, Analista Funcional	R\$ 279,82
Integrações & Regulatórios	PO, Tech Lead BE, Dev BE, QA, Analista Funcional	R\$ 353,45
Inteligência Artificial (IA)	Cientista de Dados, Eng. de IA, MLOps, PO IA, QA, Dev Backend	R\$ 272,73
Infraestrutura & Arquitetura	Arquiteto, Tech Lead Infra, DevOps, DBA, Segurança, Analista de Infra	R\$ 309,27
Implantação & Sustentação	PO, Implantador, Suporte N1/N2, QA, Analista Funcional	R\$ 338,73
Time de Gestão	Scrum Master e Gestor de Projeto/PMO	R\$ 147,27
Todas	Todos os profissionais envolvidos	R\$ 283,01

4.2. Os valores em UST foram definidos com base em referências de mercado, sendo aplicáveis a equipes (Squads) envolvidas em atividades de desenvolvimento de software. A UST (Unidade de Serviço Técnico) representa a métrica adotada para estimar o esforço técnico necessário à execução das tarefas, considerando a complexidade das demandas, o tempo estimado e o tipo de atividade a ser realizada pela equipe.

Tabela 2 - Projeto de desenvolvimento de sistema

Ordem	Tarefa Principal	Subtarefa Principal	Subtarefa Detalhada	Squad	Dependência	Valor UST	Qtd. UST	Custo	Etapa do Projeto	Descrição
1	Levantamento de Requisitos	Entrevistas, mapeamento, levantamento de regras, definição de MVP	-	Todas	-	R\$ 283,01	322	R\$ 91.129,22	Planejamento	Levantamento de Requisitos, Arquitetura e Prototipação

Ordem	Tarefa Principal	Subtarefa Principal	Subtarefa Detalhada	Squad	Dependência	Valor UST	Qtd. UST	Custo	Etapa do Projeto	Descrição
2	Análise e Arquitetura	Definição da arquitetura (microserviços, banco, segurança)	-	Infraestrutura & Arquitetura	-	R\$ 309,27	322	R\$ 99.584,94	Planejamento	Levantamento de Requisitos, Arquitetura e Prototipação
3	Análise e Arquitetura	Definição da arquitetura de IA	-	IA	-	R\$ 272,73	161	R\$ 43.909,53	Planejamento	Levantamento de Requisitos, Arquitetura e Prototipação
4	Análise e Arquitetura	Modelagem de dados, APIs e microserviços	-	Infraestrutura & Arquitetura	-	R\$ 353,45	242	R\$ 85.534,90	Planejamento	Levantamento de Requisitos, Arquitetura e Prototipação
5	Design UI/UX	Protótipos dos portais e aplicativos	-	Portais	-	R\$ 279,82	193	R\$ 54.005,26	Planejamento	Levantamento de Requisitos, Arquitetura e Prototipação
6	Design UI/UX	Design de telas internas (ERP)	-	Core	-	R\$ 279,82	161	R\$ 45.051,02	Planejamento	Levantamento de Requisitos, Arquitetura e Prototipação
7	Design UI/UX	Validação de UX e acessibilidade	-	Portais	-	R\$ 279,82	129	R\$ 36.096,78	Planejamento	Levantamento de Requisitos, Arquitetura e Prototipação
8	Rede de Prestadores de Serviços	Cadastro de Prestadores	Tela de cadastro	Core	-	R\$ 279,82	73	R\$ 20.426,86	Desenvolvimento	Tela funcional, campos obrigatórios, testes realizados.
9	Rede de Prestadores de Serviços	Cadastro de Prestadores	Validação de dados	Core	ID 1	R\$ 279,82	117	R\$ 32.738,94	Desenvolvimento	Dados validados corretamente, com mensagens de erro e sucesso.
10	Rede de Prestadores de Serviços	Cadastro de Prestadores	Relatórios e exportações	Core	ID 2	R\$ 279,82	117	R\$ 32.738,94	Desenvolvimento	Relatórios operacionais exportáveis em PDF/Excel.
11	Rede de Prestadores de Serviços	Gestão de Contratos com Prestadores	CRUD de contratos	Core	ID 3	R\$ 279,82	264	R\$ 73.872,48	Desenvolvimento	Permite criar, editar, excluir e consultar contratos de prestadores.
12	Rede de Prestadores de Serviços	Gestão de Contratos com Prestadores	Regras de vigência e reajustes	Core	ID 4	R\$ 279,82	146	R\$ 40.853,72	Desenvolvimento	Validação de vigências e regras automáticas de reajustes.
13	Rede de Prestadores de Serviços	Classificação da Rede	Classificação por especialidade	Core	ID 5	R\$ 279,82	146	R\$ 40.853,72	Desenvolvimento	Permite filtrar rede por especialidade médica.
14	Rede de Prestadores de	Classificação da Rede	Classificação por localização	Core	ID 6	R\$ 279,82	146	R\$ 40.853,72	Desenvolvimento	Filtros por cidade, estado, bairro e distância.

Ordem	Tarefa Principal	Subtarefa Principal	Subtarefa Detalhada	Squad	Dependência	Valor UST	Qtd. UST	Custo	Etapa do Projeto	Descrição
	Serviços									
15	Rede de Prestadores de Serviços	Classificação da Rede	SLA e tipos de atendimento	Core	ID 7	R\$ 279,82	88	R\$ 24.624,16	Desenvolvimento	Permite configurar SLA, tipos de atendimentos e horários.
16	Rede de Prestadores de Serviços	Credenciamento e Descredenciamento	Fluxo de credenciamento	Core	ID 8	R\$ 279,82	440	R\$ 123.120,80	Desenvolvimento	Processo de credenciamento com etapas e documentos obrigatórios.
17	Rede de Prestadores de Serviços	Credenciamento e Descredenciamento	Fluxo de descredenciamento	Core	ID 9	R\$ 279,82	410	R\$ 114.726,20	Desenvolvimento	Processo de descredenciamento validado e rastreável.
18	Rede de Prestadores de Serviços	Gestão de Regras Financeiras	Coparticipação e pacotes	Core	ID 10	R\$ 279,82	440	R\$ 123.120,80	Desenvolvimento	Permite configurar regras de coparticipação e pacotes.
19	Rede de Prestadores de Serviços	Gestão de Regras Financeiras	Tabelas e valores por procedimento	Core	ID 11	R\$ 279,82	410	R\$ 114.726,20	Desenvolvimento	Cadastro de tabelas de preço (CBHPM, AMB, próprias).
20	Rede de Prestadores de Serviços	Cadastro Estrutural	Cadastro de Estrutura de Procedimentos	Core	ID 12	R\$ 279,82	176	R\$ 49.248,32	Desenvolvimento	Cadastro de procedimentos por especialidade, com hierarquia e vinculação a contratos.
21	Rede de Prestadores de Serviços	Cadastro Estrutural	Cadastro de Estrutura de Materiais	Core	ID 52	R\$ 279,82	176	R\$ 49.248,32	Desenvolvimento	Cadastro de materiais médicos com classificação, código e preço.
22	Rede de Prestadores de Serviços	Cadastro Estrutural	Cadastro de Estrutura de Medicamentos	Core	ID 53	R\$ 279,82	176	R\$ 49.248,32	Desenvolvimento	Base de medicamentos cadastrada, com DCB, código e valor.
23	Rede de Prestadores de Serviços	Cadastro Estrutural	Cadastro de Porte Cirúrgico e Porte Anestésico	Core	ID 54	R\$ 279,82	205	R\$ 57.363,10	Desenvolvimento	Cadastro validado, integrado aos contratos, procedimentos e faturamento.
24	Rede de Prestadores de Serviços	Cadastro de Fornecedores	Fornecedores, Laboratórios e Certificações	Core	ID 55	R\$ 279,82	176	R\$ 49.248,32	Desenvolvimento	Cadastro de fornecedores de OPME, laboratórios e clínicas, com gestão de documentos e certificados.
25	Rede de Prestadores de Serviços	Gestão Contratual	Anexação de Documentos Contratuais	Core	ID 56	R\$ 279,82	117	R\$ 32.738,94	Desenvolvimento	Permitir anexar documentos digitalizados aos contratos dos prestadores.

Ordem	Tarefa Principal	Subtarefa Principal	Subtarefa Detalhada	Squad	Dependência	Valor UST	Qtd. UST	Custo	Etapa do Projeto	Descrição
26	Rede de Prestadores de Serviços	Comunicação com Prestadores	Comunicação via TISS	Integrações & Regulatórios	ID 57	R\$ 353,45	234	R\$ 82.707,30	Integrações	Comunicação ativa via TISS com rede credenciada, incluindo envio de guias, retornos e protocolos.
27	Rede de Prestadores de Serviços	Comunicação com Prestadores	Portal com status de guias, glosas e envio de documentos	Portais	ID 58	R\$ 279,82	410	R\$ 114.726,20	Desenvolvimento	Portal permite consultar status, enviar documentos, comunicar-se diretamente com a operadora e acompanhar glosas.
28	Rede de Prestadores de Serviços	Financeiro Prestadores	Controle de Contas a Pagar	Core	ID 59	R\$ 279,82	293	R\$ 81.987,26	Desenvolvimento	Controle de pagamentos de prestadores, com gestão de vencimentos e integração bancária.
29	Rede de Prestadores de Serviços	Financeiro Prestadores	Repasse Financeiro	Core	ID 60	R\$ 279,82	205	R\$ 57.363,10	Desenvolvimento	Repasse por competência ou evento, com geração de extrato e integração contábil.
30	Rede de Prestadores de Serviços	Financeiro Prestadores	Geração de Demonstrativos	Core	ID 61	R\$ 279,82	205	R\$ 57.363,10	Desenvolvimento	Demonstrativos gerados por competência, tipo de atendimento e contrato.
31	Rede de Prestadores de Serviços	Gestão de Indicadores	Performance, custo e qualidade	Integrações & Regulatórios	ID 62	R\$ 309,27	528	R\$ 163.294,56	BI e Compliance	Indicadores como tempo médio de atendimento, custo por especialidade e região, produtividade da rede disponíveis em dashboards.
32	Regulação e Autorizações	IA na Regulação	Análise Automática de Elegibilidade	IA	ID 63	R\$ 272,73	410	R\$ 111.819,30	IA	IA responde se há cobertura, carência ou restrição na solicitação de guia, com precisão mínima de 95%.
33	Regulação e Autorizações	Gestão de Orçamentos	Orçamentos de OPME e materiais	Core	ID 64	R\$ 279,82	264	R\$ 73.872,48	Desenvolvimento	Gestão completa de orçamentos médicos e OPME, com controle de aprovação, envio e validação.
34	Faturamento de Contas Médicas	Gestão de Impostos	Retenções (IR, ISS, PIS, Cofins, CSLL)	Core	ID 65	R\$ 279,82	322	R\$ 90.102,04	Desenvolvimento	Sistema calcula e aplica retenções tributárias

Ordem	Tarefa Principal	Subtarefa Principal	Subtarefa Detalhada	Squad	Dependência	Valor UST	Qtd. UST	Custo	Etapa do Projeto	Descrição
										automaticamente em cada pagamento.
35	Faturamento de Contas Médicas	Controle de Teto Financeiro	Controle de teto financeiro por prestador e contrato	Core	ID 66	R\$ 279,82	234	R\$ 65.477,88	Desenvolvimento	Sistema bloqueia faturamento que excede os limites contratados ou teto financeiro previamente acordado.
36	Faturamento de Contas Médicas	Painel de Glosas	Painel com produtividade, erros e inconformidades	Core	ID 67	R\$ 279,82	193	R\$ 54.005,26	Desenvolvimento	Dashboard com glosas aplicadas, por motivo, prestador e recuperação financeira.
37	Módulo de Auditoria Médica/Técnica	Workflow de Auditoria	Fluxo por especialidade ou tipo de atendimento	Core	ID 68	R\$ 279,82	419	R\$ 117.244,58	Desenvolvimento	Permite criar fluxos diferenciados por especialidade, conta médica ou regra interna, com controle de SLA.
38	Monitoramento de Crônicos	Gestão de Pacientes Crônicos	Cadastro, estratificação, planos de cuidado	Core	ID 69	R\$ 279,82	419	R\$ 117.244,58	Desenvolvimento	Cadastro de pacientes, estratificação de risco e definição de planos de cuidado personalizados, com alertas e indicadores.
39	Monitoramento de Crônicos	Telemonitoramento	Alertas de acompanhamento, eventos críticos e teleatendimento	Core	ID 70	R\$ 279,82	322	R\$ 90.102,04	Desenvolvimento	Envio de alertas por SMS, push ou app, rastreamento de eventos críticos (ex.: glicemia, internação) e teleconsulta integrada.
40	Gestão de Beneficiários	Cadastro de Beneficiários	Tela de cadastro com validações	Core	ID 12	R\$ 279,82	225	R\$ 62.959,50	Desenvolvimento	Tela funcional, campos obrigatórios, CPF/CNPJ válidos.
41	Gestão de Beneficiários	Gerenciamento de Beneficiários	Alteração, exclusão, cancelamento, reativação	Core	ID 13	R\$ 279,82	193	R\$ 54.005,26	Desenvolvimento	Funcionalidade de manutenção funcionando e auditável.
42	Gestão de Beneficiários	Gestão de Dependentes	CRUD de dependentes	Core	ID 14	R\$ 279,82	290	R\$ 81.147,80	Desenvolvimento	Cadastro vinculado ao titular com regras de parentesco.
43	Gestão de Beneficiários	Gestão de Planos	Upgrades, downgrades,	Core	ID 15	R\$ 279,82	935	R\$ 261.631,70	Desenvolvimento	Regras de negócios para migração de planos, prazos de carência.

Ordem	Tarefa Principal	Subtarefa Principal	Subtarefa Detalhada	Squad	Dependência	Valor UST	Qtd. UST	Custo	Etapa do Projeto	Descrição
			inclusão, carência e portabilidade							
44	Gestão Contratual e Produtos	Cadastro de Produtos	CRUD de produtos e coberturas	Core	ID 16	R\$ 279,82	290	R\$ 81.147,80	Desenvolvimento	Cadastro de produtos validado, com coberturas associadas.
45	Gestão Contratual e Produtos	Gestão de Contratos	Vigência, cláusulas, reajustes	Core	ID 17	R\$ 279,82	322	R\$ 90.102,04	Desenvolvimento	Contratos vinculados aos produtos, regras de reajuste aplicadas.
46	Financeiro e Faturamento	Contas a Pagar e Receber	Lançamentos, baixas, geração de boletos e PIX	Core	ID 18	R\$ 279,82	968	R\$ 270.865,76	Desenvolvimento	Fluxo financeiro funcional, integração com bancos ativa.
47	Financeiro e Faturamento	Tesouraria	Conciliação bancária e fluxo de caixa	Core	ID 19	R\$ 279,82	968	R\$ 270.865,76	Desenvolvimento	Tesouraria funcionando, conciliações automáticas e manuais.
48	Financeiro e Faturamento	Faturamento	TISS, TUSS, geração de faturas, notas fiscais	Core	ID 20	R\$ 279,82	968	R\$ 270.865,76	Desenvolvimento	Fluxo de faturamento operante, TISS e TUSS validados.
49	Controle de Autorizações e Atendimento	Gestão de Autorizações	Análise de guias, pré-autorizações, AIH, APAC	Core	ID 21	R\$ 279,82	484	R\$ 135.432,88	Desenvolvimento	Fluxo de autorização validado, SLA de resposta configurável.
50	Controle de Autorizações e Atendimento	Gestão de Sinistros	Análise de sinistros e controle	Core	ID 22	R\$ 279,82	935	R\$ 261.631,70	Desenvolvimento	Controle de sinistros operando, com rastreabilidade completa.
51	Portal do Beneficiário	Funcionalidades Financeiras	2ª via de boleto, extrato, pagamentos	Portais	ID 23	R\$ 279,82	451	R\$ 126.198,82	Desenvolvimento	Permite gerar boletos, consultar extratos e status de pagamento.
52	Portal do Beneficiário	Funcionalidades Assistenciais	Consulta de autorizações, carteirinha virtual	Portais	ID 24	R\$ 279,82	451	R\$ 126.198,82	Desenvolvimento	Permite acessar carteirinha e acompanhar autorizações.
53	Portal do Prestador	Gestão de Autorizações	Consulta e acompanhamento de autorizações	Portais	ID 25	R\$ 279,82	451	R\$ 126.198,82	Desenvolvimento	Permite consultar status de autorizações em tempo real.
54	Portal do Prestador	Gestão Financeira	Faturamento, consulta de saldo, relatórios	Portais	ID 26	R\$ 279,82	451	R\$ 126.198,82	Desenvolvimento	Permite gerar faturas, ver saldo e acessar extratos.

Ordem	Tarefa Principal	Subtarefa Principal	Subtarefa Detalhada	Squad	Dependência	Valor UST	Qtd. UST	Custo	Etapa do Projeto	Descrição
55	Apps Mobile	App Beneficiário	Funcionalidades: boleto, carteirinha, autorizações	Portais	ID 27	R\$ 279,82	968	R\$ 270.865,76	Desenvolvimento	App disponível nas lojas, funcionalidades operantes.
56	Apps Mobile	App Prestador	Funcionalidades: faturamento, autorizações	Portais	ID 28	R\$ 279,82	968	R\$ 270.865,76	Desenvolvimento	App funcionando com login seguro e funcionalidades.
57	Integrações ANS	SIB, DIOPS, TISS, SIP	Envio e recebimento de arquivos regulatórios	Integrações & Regulatórios	ID 29	R\$ 309,27	2904	R\$ 898.120,08	Integrações	Processos ANS funcionando e homologados.
58	Integrações Bancárias	Integrações Financeiras	Pix, boletos, conciliação bancária	Integrações & Regulatórios	ID 30	R\$ 309,27	1936	R\$ 598.746,72	Integrações	Integrações funcionando com múltiplos bancos e segurança.
59	APIs e Open Health	API Pública e Privada	APIs para parceiros, fintechs, operadoras	Integrações & Regulatórios	ID 31	R\$ 309,27	1936	R\$ 598.746,72	Integrações	APIs documentadas, seguras, com testes de carga superados.
60	Relatórios e BI	Relatórios ANS	SIP, SIB, DIOPS, TISS	Integrações & Regulatórios	ID 32	R\$ 309,27	2871	R\$ 887.914,17	Integrações	Relatórios gerados conforme normas ANS, com auditoria ativa.
61	Relatórios e BI	BI Operacional e Gerencial	Dashboards financeiros, assistenciais e operacionais	Integrações & Regulatórios	ID 33	R\$ 309,27	935	R\$ 289.167,45	Integrações	Dashboards interativos, dados atualizados em tempo real.
62	Gestão Documental e LGPD	Consentimento e LGPD	Gestão de consentimento, anonimização e rastreio	Core	ID 34	R\$ 279,82	968	R\$ 270.865,76	Desenvolvimento	Gestão de dados e privacidade conforme LGPD, com auditoria ativa.
63	Infraestrutura & Arquitetura	Configuração de Ambientes	AWS (Dev, Homologação e Produção)	Infraestrutura & Arquitetura	ID 35	R\$ 353,45	419	R\$ 148.095,55	Infraestrutura	Ambientes criados, isolados, seguros, com acesso controlado e testes de conexão realizados.
64	Infraestrutura & Arquitetura	Orquestração e Deploy	Kubernetes + CI/CD + Pipeline DevSecOps	Infraestrutura & Arquitetura	ID 36	R\$ 353,45	419	R\$ 148.095,55	Infraestrutura	Pipeline funcional, deploy automatizado, rollback validado, CI/CD integrado.
65	Infraestrutura & Arquitetura	Segurança e Compliance	WAF, Backup, Monitoramento, VPN, IAM, MFA	Infraestrutura & Arquitetura	ID 37	R\$ 353,45	419	R\$ 148.095,55	Infraestrutura	Segurança ativa com firewall, backup validado, alertas configurados e

Ordem	Tarefa Principal	Subtarefa Principal	Subtarefa Detalhada	Squad	Dependência	Valor UST	Qtd. UST	Custo	Etapa do Projeto	Descrição
										acesso seguro via MFA e VPN.
66	Infraestrutura & Arquitetura	Banco de Dados e Storage	PostgreSQL RDS, Storage S3, MongoDB/Redis (cache)	Infraestrutura & Arquitetura	ID 38	R\$ 353,45	419	R\$ 148.095,55	Infraestrutura	Bancos configurados, redundância aplicada, backup ativo, storage integrado com segurança.
67	Inteligência Artificial	IA para Autorizações	Modelagem e desenvolvimento IA para autorizações	IA	ID 39	R\$ 272,73	935	R\$ 255.002,55	IA	IA processando guias TISS, sugerindo aprovação automática e detectando inconsistências.
68	Inteligência Artificial	IA para Auditoria	Desenvolvimento IA para auditoria de contas médicas	IA	ID 40	R\$ 272,73	935	R\$ 255.002,55	IA	IA capaz de sugerir glosas, detectar padrões de cobrança indevida e emitir relatórios preditivos.
69	Inteligência Artificial	IA para Faturamento	Desenvolvimento IA para faturamento de guias	IA	ID 41	R\$ 272,73	935	R\$ 255.002,55	IA	IA realizando classificação automática dos códigos TUSS/TISS e validando faturamento.
70	Inteligência Artificial	Validação e Deploy de IA	Testes, ajuste fino, validação com usuário, deploy	IA	ID 42	R\$ 272,73	451	R\$ 123.001,23	IA	Modelos IA implantados, funcionando em produção, com testes validados e monitoramento ativo.
71	Gestão de Internação	Controle de Internações	Cadastro de internação, data de entrada, tipo (eletiva, urgência)	Core	ID 71	R\$ 279,82	161	R\$ 45.051,02	Desenvolvimento	Permite cadastrar e acompanhar internações, com tipo, data, prestador, status (ativa, alta, prorrogada).
72	Gestão de Internação	Gestão de Prorrogações	Solicitação e aprovação de prorrogação	Core	ID 72	R\$ 279,82	193	R\$ 54.005,26	Desenvolvimento	Processo parametrizável de solicitação e análise de prorrogação, com auditoria técnica integrada e status rastreável.

Ordem	Tarefa Principal	Subtarefa Principal	Subtarefa Detalhada	Squad	Dependência	Valor UST	Qtd. UST	Custo	Etapa do Projeto	Descrição
73	Gestão de Internação	Auditoria Concorrente	Acompanhamento da internação em tempo real	Core	ID 73	R\$ 279,82	451	R\$ 126.198,82	Desenvolvimento	Permite que auditores acompanhem a internação enquanto ocorre, com inserção de parecer, controle de materiais, OPME e validação diária de cobrança.
74	Gestão de Internação	Checklists de Auditoria Concorrente	Checklist padronizado por tipo de atendimento	Core	ID 74	R\$ 279,82	193	R\$ 54.005,26	Desenvolvimento	Checklists configuráveis conforme o procedimento, internação, porte cirúrgico ou especialidade, garantindo conformidade técnica e administrativa.
75	Gestão de Internação	Controle de Alta Hospitalar	Registro de alta, observações e encerramento	Core	ID 75	R\$ 279,82	161	R\$ 45.051,02	Desenvolvimento	Processo de encerramento da internação, com registro de alta médica, alta administrativa e atualização do status do beneficiário e das cobranças associadas.
76	Gestão de Internação	Controle de Documentação Hospitalar	Validação e exigência de documentos	Core	ID 76	R\$ 279,82	193	R\$ 54.005,26	Desenvolvimento	Exigência condicional de documentos conforme tipo de internação, prorrogação, alta ou faturamento, com alerta de pendências e rastreabilidade documental.
77	Gestão de Internação	Painel de Gestão de Internações	Painel com status, tempo médio, alertas e acompanhamento	Integrações & Regulatórios	ID 77	R\$ 309,27	290	R\$ 89.688,30	BI e Compliance	Dashboard com visão em tempo real de todas as internações ativas, prorrogações pendentes, tempo médio, evolução clínica e indicadores de custo e performance.
78	Testes e Qualidade	Testes Funcionais	Unitário, integração, ponta-a-ponta	Todas	ID 43	R\$ 283,01	419	R\$ 118.581,19	Testes	Todos os testes unitários, integração e funcionais executados com sucesso.
79	Testes e Qualidade	Testes de Segurança	Pentest, LGPD, WAF, autenticação	Todas	ID 44	R\$ 283,01	419	R\$ 118.581,19	Testes	Nenhuma vulnerabilidade crítica, compliance LGPD validado, pentest concluído.

Ordem	Tarefa Principal	Subtarefa Principal	Subtarefa Detalhada	Squad	Dependência	Valor UST	Qtd. UST	Custo	Etapa do Projeto	Descrição
80	Testes e Qualidade	Testes de Performance	Carga, estresse, alta concorrência	Todas	ID 45	R\$ 283,01	419	R\$ 118.581,19	Testes	Sistema suporta cargas operacionais simuladas, com picos e estresse validados.
81	Homologação	Validação do Cliente	Testes de aceitação com operação	Todas	ID 46	R\$ 283,01	451	R\$ 127.637,51	Homologação	Aprovação do cliente, checklist de funcionalidades validadas, documento de aceite assinado.
82	Implantação	Plano de Migração	Plano e testes de migração de dados	Implantação	ID 47	R\$ 338,73	290	R\$ 98.231,70	Implantação	Dados migrados com integridade, validações cruzadas entre sistemas antigo e novo realizadas.
83	Implantação	Treinamento	Treinamento operacional, técnico e administrativo	Implantação	ID 48	R\$ 338,73	193	R\$ 65.374,89	Implantação	Treinamentos realizados, usuários capacitados, presença registrada e avaliações de aprendizagem concluídas.
84	Implantação	Go-live	Ativação do ambiente de produção	Implantação	ID 49	R\$ 338,73	161	R\$ 54.535,53	Implantação	Sistema online, funcionando com acompanhamento ativo, ambiente estável.
85	Implantação	Suporte Pós-Go-live	Monitoramento, correções operacionais	Implantação	ID 50	R\$ 338,73	451	R\$ 152.767,23	Implantação	Monitoramento ativo de logs e performance.

TOTAL UST	41.056	R\$ 12.035.803,30 (doze milhões, trinta e cinco mil oitocentos e três reais e trinta centavos)
-----------	---------------	--

4.3. Segue detalhamento de módulos principais

4.4. Módulo Carteira

4.4.1. Adesão Online

4.4.1.1. APP Mobile: Plataforma multiplataforma (Android/iOS) para cadastro inicial de beneficiários.

4.4.1.2. Autenticação Facial (idwall): Validação de identidade com prova de vida (*liveness*) para evitar fraudes

- 4.4.1.3. API IASPI: Integração com bancos de dados do IASPI para verificação de elegibilidade.
- 4.4.1.4. Simulação: Cálculo automático de custos de planos ou procedimentos.
- 4.4.1.5. Assinatura Digital: Formalização eletrônica de contratos, com validade jurídica.
- 4.4.1.6. Adesão de Dependentes: Inclusão de familiares no plano, com upload de documentos.
- 4.4.1.7. Meios de Pagamento: Integração com gateways de pagamento (cartões, PIX) para mensalidades.
- 4.4.2. APP Beneficiário
 - 4.4.2.1. Carteira Digital: Exibição do plano de saúde virtual com QR Code para acesso a serviços.
 - 4.4.2.2. Rede Credenciada: Busca geolocalizada de médicos e clínicas parceiras.
 - 4.4.2.3. Autorizações: Solicitação e acompanhamento de guias de procedimentos.
- 4.4.3. ERP Módulo Gestão Carteira
 - 4.4.3.1. Controle de beneficiários ativos/inativos, mensalidades e renovação automática.
- 4.4.4. Canal WhatsApp
 - 4.4.4.1. Atendimento via chatbot para dúvidas e agendamentos.
- 4.5. Módulo Atendimento
 - 4.5.1. Regulação Automática: Sistema de priorização de consultas/procedimentos baseado em critérios clínicos (ex.: crônicos têm prioridade).
 - 4.5.2. Teleconsulta
 - a) API/SDK Teleconsulta: Plataforma integrada de vídeo chamadas com prontuário eletrônico.
 - b) Autenticação Facial: Validação do paciente e médico antes da consulta.
 - 4.5.3. Agendador de Consultas
 - a) Agenda Médica: Visualização em tempo real de horários disponíveis.
 - b) Alertas: Lembretes por SMS/push para reduzir absenteísmo.
- 4.6. Módulo Crônicos
 - 4.6.1. Controle de Medicamentos: Alertas para retirada de receitas e registro de adesão ao tratamento.
 - 4.6.2. Integração com Wearables
 - 4.6.3. Sincronização com dispositivos (ex.: smartwatches) para monitorar glicemia/pressão.
 - 4.6.4. Cartão de Vacinação Digital: registro automatizado de doses aplicadas em parceria com clínicas.
- 4.7. Integração com o Gov. PI
- 4.8. Itens de Contrato Atendidos
 - 4.8.1. Hospedagem no Datacenter ETIPI: Todos os módulos serão hospedados em infraestrutura segura e monitorada.
 - 4.8.2. Suporte Técnico: Cobertura para falhas críticas (ex.: indisponibilidade do agendador).
 - 4.8.3. Segurança: Autenticação facial e criptografia de dados atendem à modernização exigida.

5. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA DETALHADA MELHOR CLASSIFICADA.

5.1. Confirmada a efetividade da proposta que obteve a primeira colocação na etapa de julgamento, ou que passe a ocupar essa posição em decorrência da desclassificação de outra que tenha obtido colocação superior, haverá negociação de condições mais vantajosas.

5.2. Se não for obtido valor igual ou inferior ao orçamento estimado para a contratação, será fracassada a licitação

5.3. Na verificação da efetividade da proposta anexada, será feita a desclassificação apenas daquela que:

- I - Contenha vícios insanáveis;
- II - Descumpra especificações técnicas constantes do instrumento convocatório;
- III - Apresente preços manifestamente inexequíveis;
- IV - Esteja acima do orçamento estimado para a contratação mesmo após a negociação de que trata o § 1º do art. 57 da lei 13.303/2016, ressalvada a hipótese prevista no caput do art. 34 desta respectiva Lei;
- V - Não tenha sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela ETIPI;
- VI - Apresente desconformidade com outras exigências do instrumento convocatório, salvo se for possível a acomodação a seus termos antes da adjudicação do objeto e sem que se prejudique a atribuição de tratamento isonômico entre os licitantes.

5.4. Deve-se observar o limite do orçamento estimado não apenas em relação ao preço global, mas também quanto aos valores unitários.

5.5. Poderão ser realizadas diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir dos licitantes que ela seja demonstrada.

5.6. Consideram-se preços manifestamente inexequíveis, aqueles que não venham a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentos que comprovem que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado, e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato, condições estas necessariamente especificadas no ato convocatório da licitação.

5.7. Para efeito de demonstração da exequibilidade dos preços na forma do item anterior, não se admitirá proposta que apresente preços globais ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, de forma a demonstrar a adequação do preço proposto em face dos custos que incidirão sobre a execução do contrato, exceto quando se referirem a materiais e a instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração, desde que a renúncia esteja expressa na proposta.

5.8. Se houver indícios de inexequibilidade do preço ofertado, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, deverá ser efetuada diligência, para fins de comprovação de sua viabilidade econômica, podendo-se adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

- I - Intimação do licitante para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade;
- II - Verificação de acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas em dissídios coletivos de trabalho;
- III - Levantamento de informações junto ao Ministério do Trabalho e Emprego e Ministério da Previdência Social;
- IV - Consultas a entidades ou a conselhos de classe, a sindicatos ou similares;
- V - Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;
- VI - Verificação de outros contratos que o licitante mantenha com a ETIPI, com entidades públicas ou privadas;
- VII - Pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes;
- VIII - Verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pelo licitante;
- IX - Levantamento de indicadores salariais ou trabalhistas publicados por órgãos de pesquisa;
- X - Estudos setoriais;

XI - Consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou Municipal;

XII - Análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis de que o licitante disponha para a prestação dos serviços; e demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

5.9. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio do SITE da ETIPI.

5.10. Se os artefatos apresentados pelo primeiro classificado não forem aceitos, será analisada a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

5.11. A comissão responsável pela condução do processo poderá valer-se de pareceres técnicos para orientar sua decisão.

6. **PROVA DE CONCEITO - POC (PROOF OF CONCEPT)**

6.1. A Contratada selecionada e habilitada provisoriamente deverá realizar a Prova de Conceito (PoC) na sede da ETIPI no endereço Av. Pedro Freitas, 1900, Centro Administrativo, Entre os prédios da SEAD e SEDUC. - Bairro São Pedro, Teresina/PI, CEP 64018-900, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da convocação formal emitida pelo pregoeiro.

6.2. A aprovação da PoC estará condicionada à demonstração de funcionalidade e aderência às especificações técnicas descritas no Anexo I, deste Termo de Referência.

7. **DO RECEBIMENTO DO OBJETO**

7.1. Provisoriamente, para efeito de posterior verificação das especificações, em 3 (três) dias úteis, mediante “Termo de Aceite Provisório”.

7.2. Definitivamente, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade, quantidade, características, especificações dos objetos, e consequente aceitação pela equipe técnica/responsável, mediante “Termo de Aceite Definitivo”.

7.3. O fiscal técnico do contrato deverá atestar o cumprimento do objeto contratado, identificando a quantidade e qualidade dos serviços prestados.

7.4. O Contratante comunicará a empresa para que emita a Nota Fiscal, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no SLA (Anexo I).

7.5. O recebimento dos serviços não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

8. **DA CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO**

8.1. Será através desta Chamada de Oportunidade que obedecerá ao disposto no Edital de Pré-Qualificação da ETIPI e seus anexos, nos Termos de Pré-Qualificação e no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da ETIPI, sendo regido também pela Lei Federal 13.303/2016, pelos princípios do Direito Civil e, no que couber, pelos princípios da Administração Pública e demais legislação correlata.

8.2. A chamada será feita em lote único visto que os itens desta chamada são intrinsecamente interconectados o que possibilitaria sua divisão.

9. **DA VIGÊNCIA CONTRATUAL**

9.1. O contrato terá vigência 12 meses, contados da data de assinatura, podendo ser prorrogado na forma da Lei.

10. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

10.1. Prestar os serviços de forma alinhada aos termos especificados no presente documento, no Contrato e na Proposta Comercial, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante a CONTRATANTE.

10.2. Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

10.3. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os percentuais de acréscimos ou supressões limitados ao estabelecido no §1º, do art. 81, da Lei Federal nº 13.303/2016, tomando-se por base o valor contratual.

- 10.4. Responsabiliza-se pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato de a CONTRATANTE proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.
- 10.5. Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução contratual, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos sociais e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específicas de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado para execução contratual, não transferindo a responsabilidade à Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí - ETIPI para nenhum fim de direito.
- 10.6. Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí - ETIPI, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.
- 10.7. Refazer o objeto contratual que comprovadamente apresente condições de defeito ou em desconformidade com as especificações deste termo, contado da sua notificação.
- 10.8. Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.
- 10.9. Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí - ETIPI.
- 10.10. Responsabilizar-se por todos os direitos e obrigações contratados, mesmo que transfira para autorizadas técnicas parte dos serviços contratados.
- 10.11. Comunicar antecipadamente a realização de intervenções nos ambientes técnicos da CONTRATANTE entre datacenters, no caso de qualquer possibilidade de impacto na prestação dos serviços.
- 10.12. Assinar Termo de Confidencialidade e Sigilo, resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da CONTRATANTE, e quaisquer outros, repassados por força do objeto do contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade e sigilo.
- 10.13. Manter, sob as penas da Lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos bens da CONTRATANTE, de que venha a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com a prestação de serviços objeto do contrato.

11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 11.1. Solicitar a execução do objeto à CONTRATADA através da emissão de Ordem de Serviço/Fornecimento.
- 11.2. Proporcionar à CONTRATADA todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei Federal no 13.303/2016 e o Regulamento Interno de Licitações e Contratações da Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí - ETIPI.
- 11.3. Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da CONTRATADA, que atenderá ou justificará de imediato.
- 11.4. Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.
- 11.5. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA nas condições estabelecidas neste contrato.
- 11.6. Aplicar as penalidades previstas em lei e neste instrumento.
- 11.7. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços especificados, a CONTRATANTE reserva-se o direito de exercer a mais ampla, irrestrita, permanente e completa fiscalização, diretamente ou por outros prepostos designados, podendo, em decorrência, solicitar providências da CONTRATADA, que atenderá ou justificará de imediato.
- 11.8. Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA, quando necessário, para execução dos serviços e prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

12. DO SIGILO

12.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto a respeito de quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em documentos e mídias de propriedade desta administração, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos, independentemente da classificação de sigilo conferida por esta administração a tais documentos.

12.2. Ademais, é dever da contratada instruir seus funcionários sobre a importância do sigilo mencionado neste contexto.

13. DO PAGAMENTO

13.1. O pagamento será realizado em moeda corrente, após emissão da nota de empenho e recebimento do objeto, mediante a apresentação da nota fiscal correspondente, no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento definitivo do objeto e atesto da Nota Fiscal.

13.2. As faturas não apresentadas no prazo estarão sujeitas a um retardamento de pagamento, sem direito a qualquer atualização de valores à proponente. O pagamento será efetuado de acordo com a demanda apontada pela ETIPI.

13.3. O pagamento será efetuado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado. Na ocorrência de equívoco na emissão da Nota Fiscal ou na apresentação dos documentos relacionados à contratação, ou ainda na presença de circunstâncias que inviabilizem o adimplemento da despesa, como, por exemplo, a existência de obrigação financeira pendente decorrente de penalidade ou inadimplência, o pagamento será suspenso até que a Contratada tome as medidas corretivas necessárias. Nesse cenário, o período para efetuar o pagamento terá início somente após a comprovação da regularização da situação, sem implicar qualquer encargo adicional para a Contratante;

13.4. A data de pagamento será considerada como o dia em que for emitida a ordem bancária para efetuar o pagamento;

13.5. Antes de cada efetivação de pagamento à contratada, será realizada uma consulta ao SICAF para verificar se as condições de habilitação exigidas continuam sendo atendidas;

13.6. Caso seja constatada, por meio do SICAF, a situação irregular da contratada, esta será notificada por escrito para regularizar sua condição em até 5 (cinco) dias úteis, ou, no mesmo prazo, apresentar sua defesa. O período poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

13.7. Na ausência de regularização ou se a defesa for considerada infundada, a contratante deverá notificar os órgãos competentes responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal sobre a inadimplência da contratada, bem como sobre a existência de pagamentos pendentes, a fim de acionar os meios apropriados e necessários para garantir a recuperação de seus créditos;

13.8. Persistindo a situação irregular, a contratante deverá tomar as medidas cabíveis para rescindir o contrato no âmbito do processo administrativo correspondente, garantindo à contratada o direito à ampla defesa;

13.9. Se o objeto contratual estiver sendo executado efetivamente, os pagamentos serão processados normalmente, a menos que a rescisão do contrato seja decidida devido à incapacidade da contratada de regularizar sua situação no SICAF;

13.10. O contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF será rescindido, exceto por motivo de economia, segurança nacional ou outro de interesse público de extrema relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela autoridade máxima da contratante;

13.11. Na ocasião do pagamento, será realizada a retenção tributária conforme estipulado na legislação aplicável;

13.12. A contratada que seja optante regular do Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, estará isenta da retenção tributária em relação aos impostos e contribuições abrangidos por esse regime. Entretanto, o pagamento estará sujeito à apresentação de documentação oficial que comprove o direito ao tratamento tributário privilegiado previsto na mencionada Lei Complementar;

13.13. O pagamento será efetuado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data final do período de cumprimento a que se refere, mediante ordem bancária para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela contratada; nenhum pagamento será realizado à contratada enquanto houver pendências financeiras a serem liquidadas decorrentes de penalidades ou inadimplência, sem que isso dê direito a solicitação de reajuste de preços ou correção monetária.

14. DA GARANTIA TÉCNICA CONTRATUAL

14.1. A CONTRATADA deverá prestar a garantia técnica dos serviços entregues pelo período de 12 (doze) meses durante a vigência do contrato, incluindo possíveis renovações contratuais. O prazo será contado a partir do aceite definitivo, o que engloba todos os seus entregáveis.

14.1.1. Por entregáveis, entendem-se os produtos e artefatos entregues na execução dos serviços, assim como, quaisquer outros produtos entregues pela CONTRATADA necessários à instalação e execução dos serviços objeto da OS.

14.2. Caso a vigência do contrato finalize e não haja renovação, a CONTRATADA será obrigada a prestar garantia por até 30 (trinta) dias corridos, contados do dia posterior ao último dia de vigência do contrato, a todos os serviços entregues e que ainda se encontram em garantia.

14.3. A identificação e a comunicação de defeitos dos produtos deverão ser efetuadas dentro do período de garantia, devendo a totalidade dos defeitos reportados serem corrigidos pela CONTRATADA.

14.4. Durante o período de garantia técnica, caberá à CONTRATADA a manutenção corretiva de defeitos originados de erros cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados ou decorrentes de integração às soluções de software e, no que couber, ao ambiente computacional da CONTRATANTE, sem ônus adicional para a mesma.

14.5. Para o caso de eventuais defeitos introduzidos pelas manutenções corretivas previstas no item anterior, mesmo os apresentados em outras partes da solução de software, serão aplicados os mesmos critérios quanto à garantia e à correção.

14.6. A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados à CONTRATANTE devido aos defeitos nos produtos, se for o caso.

15. **DO REAJUSTE**

15.1. O preço contratado em conformidade com a proposta adjudicada não será reajustado durante o prazo de sua vigência. Havendo prorrogação o preço contratado poderá ser reajustado pelo Índice de Custo da Tecnologia da Informação – ICTI possuindo como mês base o da apresentação da Proposta, ou outro Índice que vier a substituí-lo.

16. **DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

16.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Estado do Piauí, conforme classificação descrita na Parte Específica do contrato.

17. **DO FORO**

17.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Teresina-PI para dirimir quaisquer questões oriundas do contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

18. **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

18.1. As partes ficam vinculadas aos termos deste Termo de Referência e seus eventuais anexos.

18.2. A CONTRATADA deve manter, durante toda a execução do contrato ou instrumento equivalente, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.

19. **ANEXO I**

19.1. **PROVA DE CONCEITO - POC (PROOF OF CONCEPT)**

19.1.1. A presente Prova de Conceito (PoC) tem por objetivo verificar a aderência da solução tecnológica proposta às especificações técnicas exigidas no Termo de Referência do Processo nº 00117.000954/2025-71 – ETIPI, com base na demonstração prática de módulos essenciais para o funcionamento do sistema de gestão da assistência à saúde dos servidores públicos estaduais.

19.1.2. Esse procedimento objetiva verificar se a solução apresentada satisfaz as exigências do Edital, Termo de Referência e anexos a exemplo de características técnicas, qualidade, funcionalidade desejada e desempenho, sendo usual nas licitações para contratação de solução de tecnologia da informação.

19.1.3. Sua definição pode ser extraída da Instrução Normativa nº 04/14 (com redação dada pela Instrução Normativa 02/15), editada pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão-MPOG: "Prova de Conceito: amostra a ser fornecida pelo licitante classificado, provisoriamente em primeiro lugar para realização dos testes necessários à verificação do atendimento às especificações técnicas definidas no Termo de Referência ou Projeto Básico".

19.1.4. A prova de conceito (PoC) guarda similitude a uma apresentação de amostras e permite que o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar no certame comprove que a solução apresentada satisfaz os requisitos exigidos.

19.1.5. Tal exigência encontra amparo legal nos incisos IV e V do art. 39 da Lei Nº 13.303/2016.

19.1.6. A jurisprudência do TCU é farta no sentido de que a PoC não deve ser considerada uma categoria de habilitação, mas uma verificação prática de conformidade técnica da proposta ao edital, situada na fase de classificação/julgamento da licitação. A 4ª edição do Manual de Licitações e Contratos do TCU, entre as páginas 529/539, traz diversas deliberações do Tribunal que disciplinam e recomendam a sua utilização de acordo com deliberação do TCU no Acórdão nº 394/2009, que menciona: "Impõe-se o detalhamento dos testes de aderência previstos no edital, com vistas a atestar a adequação das propostas e das ofertas aos requisitos de qualidade pretendidos, na medida necessária para subsidiar a decisão da Administração, prescindindo-se a descrição das minúcias de realização dos referidos testes."

19.1.7. O escopo do objeto da contratação possui características complexas em termos de modelo de prestação de serviços e recursos tecnológicos.

19.1.8. Com o objetivo de garantir segurança da contratação e a obtenção da proposta efetivamente mais vantajosa para a ETIPI, a licitante classificada após comprovação deverá participar da Prova de Conceito e atender os critérios mínimos de aprovação descrito nessa PoC.

19.1.9. A empresa que for convocada para apresentar a solução por meio da Prova de Conceito (PoC) será responsável por configurar a apresentação da solução, garantindo sua plena execução durante a demonstração, bem como por fornecer os instrumentos necessários à apresentação e condução, tais como notebook e outros dispositivos correlatos. Cabe à Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí - ETIPI disponibilizar o ambiente tecnológico necessário, incluindo equipamentos como televisão para exibições, acomodações adequadas, cabeamento, climatização e demais recursos estruturais necessários ao pleno funcionamento da PoC.

19.1.10. Para cada etapa dos testes técnicos, a Comissão poderá registrar observações, incluindo o cumprimento ou não dos requisitos e o desempenho em relação as especificações.

19.2. Critérios de Aprovação na Prova de Conceito:

19.2.1. A Prova de Conceito (PoC) será avaliada com base no atendimento a 10 (dez) requisitos mínimos definidos no escopo técnico do projeto. Cada requisito será pontuado conforme o grau de conformidade verificado durante a avaliação, utilizando a seguinte escala:

- **Atende: 10 pontos** (Requisito integralmente cumprido, de acordo com todas as especificações técnicas previstas.)
- **Atende Parcialmente: 5 pontos** (Requisito parcialmente cumprido, com limitações ou ajustes necessários, porém sem comprometer a funcionalidade principal.)
- **Não Atende: 0 pontos** (Requisito não cumprido ou em desacordo com as especificações técnicas.)

19.3. Cálculo da Nota Final:

19.3.1. A pontuação máxima possível é de 100 pontos (10 requisitos × 10 pontos). Será considerada aprovada a PoC que obtiver, no mínimo, 90% de atendimento, ou seja, 90 pontos.

19.3.2. PoCs que obtiverem pontuação inferior a 90 pontos serão consideradas não aprovadas, salvo exceções devidamente justificadas e aprovadas pela equipe técnica responsável.

Requisitos mínimos da PoC:

Item	Descrição	Critérios de Avaliação		
		Atende	Não atende	Atende parcialmente

Requisitos Técnicos Gerais (Módulo)				
1.	Gestão de Prestadores			
2.	Gestão de Beneficiários			
3.	Gestão de Planos e Produtos			
4.	Relatórios			
5.	Portal do Beneficiário			
6.	Portal do Prestador			
7.	Agendamento de Consultas			
8.	Regulação e Autorizações			
9.	Gestão de Internações			
10.	Faturamento			

Teresina-PI, 15 de julho de 2025

JOSÉ AUGUSTO ALVES FERREIRA BISPO
Diretor de Tecnologia

Ratifico o presente Termo de Referência, bem como autorizo o **PROSSEGUIMENTO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO**.

Ciente e de acordo.

ELLEN GERA DE BRITO MOURA
Presidente da ETIPI



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ AUGUSTO ALVES FERREIRA BISPO - Matr.0194244-1, Diretor Técnico**, em 23/07/2025, às 15:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Cap. III, Art. 14 do [Decreto Estadual nº 18.142, de 28 de fevereiro de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **ELLEN GERA DE BRITO MOURA - Matr.0158401-4, Presidente da ETIPI**, em 23/07/2025, às 17:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Cap. III, Art. 14 do [Decreto Estadual nº 18.142, de 28 de fevereiro de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.pi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0019325019** e o código CRC **8B1266A5**.