



Ministério da Saúde  
Gabinete do Ministro  
Assessoria Parlamentar

OFÍCIO Nº 3706/2020/ASPAR/GM/MS

Brasília, 14 de julho de 2020.

A Sua Excelência a Senhora  
**SORAYA SANTOS**  
Deputada  
Primeira-Secretária  
Edifício Principal, sala 27  
Câmara dos Deputados  
70160-900 Brasília - DF

Assunto: **Relatório completo de execução de todos os serviços prestados pelo contrato 020/2020, referente a contratação emergencial da empresa Talktelecom Comércio de Equipamentos de Informática e Serviços Empresariais S/A.**

Senhora Primeira-Secretária,

Em resposta ao **Ofício 1ª Sec/RI/E/nº 1259/2020**, referente ao **Requerimento de Informação nº 541, de 18 de junho de 2020**, encaminho as informações prestadas pela área técnica deste Ministério.

Atenciosamente,

**EDUARDO PAZUELLO**  
Ministro de Estado da Saúde



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Pazuello, Ministro de Estado da Saúde, Interino**, em 14/07/2020, às 18:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015; e art. 8º, da Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.saude.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.saude.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0015735248** e o código CRC **B91FD3C6**.





Ministério da Saúde  
Gabinete do Ministro  
Assessoria Parlamentar

## DESPACHO

ASPAR/GM/MS

Brasília, 30 de junho de 2020.

Ao Gabinete do Ministro

**Assunto: RIC nº 541/2020 - Relatório completo de execução de todos os serviços prestados pelo contrato 020/2020 referente à contratação emergencial da empresa Talktelecom Comércio de Equipamentos de Informática e Serviços Empresariais S/A.**

1. Trata-se de **Requerimento de Informação nº 541/2020** (0015077360), de autoria do Deputado Federal Elias Vaz, por meio do qual solicita informações, ao Ministro de Estado da Saúde, relatório completo de execução de todos os serviços prestados pelo contrato 020/2020, referente a contratação emergencial da empresa Talktelecom Comércio de Equipamentos de Informática e Serviços Empresariais S/A.
2. Em resposta, encaminhem-se, para ciência e atendimento à solicitação da Primeira Secretaria da Câmara dos Deputados (0015460006), o **Despacho SAPS/GAB/SAPS/MS** (0015484296) acompanhado do **Projeto Básico** (0015484483), do **Contrato 20/2020** (0015484448) e das **Propostas Comerciais nº 1**(0015485397) **nº 2**(0015485458), elaboradas pela Secretaria de Secretaria de Atenção Primária à Saúde - SAPS/MS.

**LEONARDO BATISTA SILVA**  
Chefe da Assessoria Parlamentar



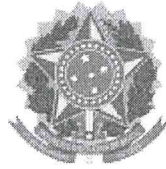
Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Batista Silva, Chefe da Assessoria Parlamentar**, em 14/07/2020, às 01:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015; e art. 8º, da Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.saude.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.saude.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0015514908** e o código CRC **7C4CDD95**.







Ministério da Saúde  
Secretaria de Atenção Primária à Saúde  
Gabinete

DESPACHO

SAPS/GAB/SAPS/MS

Brasília, 26 de junho de 2020.

À Assessoria Parlamentar - ASPAR/GM/MS

Assunto: **Requerimento nº 541/2020.**

Trata-se do Despacho ASPAR (0015293017), referente ao **Requerimento de Informação nº 541/2020 (0015077360)**, de autoria do Deputado Federal Elias Vaz, pelo qual solicita ao Ministro de Estado da Saúde cópia integral do processo de contratação, orçamentos realizados para apurar o preço de mercado, planilhas com detalhamento de cada item que compõe os preços dos serviços e o valor que será cobrado por cada, e justificativa da Pasta para a contratação e outras informações referentes ao contrato com a empresa e relatório completo de execução de todos os serviços prestados pelo contrato 020/2020, referente a contratação emergencial da empresa TALKTELECOM COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA E SERVIÇOS EMPRESARIAIS S/A, CNPJ 02.416.157/0001-28, realizada para contratação de empresa especializada para prestação de serviços de atendimento automatizado por via telefônica, para monitoramento ativo de casos da Covid-19, que serão prestados nas condições estabelecidas no Projeto Básico, pelo Ministério da Saúde.

Uma das missões do Ministério da Saúde é fortalecer o sistema público de saúde, garantindo acesso, com qualidade, eficiência e de acordo com parâmetros internacionais de excelência.

Esclarece-se que a contratação com a empresa TALKTELECOM se deu em situação de emergência, em virtude da capacidade de disseminação do agente infeccioso (Sars-CoV-2) e que fatos imprevisíveis relacionados impõem imediatas providências por parte da Administração sob pena de potenciais prejuízos.

O serviço é realizado por meio de chamadas telefônicas cuja interação ocorre de forma totalmente automatizada. Conforme algoritmo fornecido pelo Ministério da Saúde, é realizada a classificação de risco do respondente (saudável, risco leve, moderado ou grave). Respeitando os critérios clínicos desenhados pelo Ministério da Saúde, o respondente pode ou não ser encaminhado para o atendimento por profissional, objeto de outro contrato.

O Projeto Básico (0015484483) do Contrato 20/2020 (0015484448) prevê a realização de serviços em 3 modalidades: i) Monitoramento de indivíduos com casos suspeitos/confirmados identificados a partir de identificação nos serviços de saúde, por meio de ligações ativas; ii) Monitoramento ativo de tendência populacional na epidemia, por meio de ligações ativas; iii) Canal telefônico para triagem populacional por meio de receptivo em número oficial do governo federal. Portanto, o serviço telefônico possui os seguintes tipos de entrada:

- Usuários que estão em monitoramento por sua condição de saúde (suspeitos ou Covid Positivos) e recebem ligações a cada 24h ou 48h via robô e, identificado algum critério clínico acordado com o

Ministério da Saúde, como piora nos sintomas, são transbordados para atendimento profissional (outro contrato);

- Usuários que recebem ligações ativas via robô, através de relação de números que o Ministério da Saúde define com base em critérios epidemiológicos e, ao responder às questões formuladas pelo robô, podem ser encaminhados para o atendimento profissional (outro contrato);
- Usuários que entram em contato através do 136, realizam atendimento via robô e, respeitando critérios clínicos desenhados pelo Ministério da Saúde, podem ser encaminhados para o atendimento por profissional (outro contrato);
- Usuários que acessam o site do Ministério da Saúde, interagem com o ChatBot e, respeitando critérios clínicos desenhados pelo Ministério da Saúde, são registrados numa base de dados do DataSUS, onde a empresa que foi contratada para realizar os atendimentos via robô acessa e faz a ligação ativa, encaminhando o atendimento diretamente por profissional (outro contrato);
- Usuários que baixam no smartphone e acessam o Aplicativo Coronavírus do Ministério da Saúde, interagindo com o mesmo e, respeitando critérios clínicos desenhados pelo Ministério da Saúde, são registrados numa base de dados do DATASUS. A empresa realiza as chamadas via robô e, conforme os critérios clínicos, podem ser encaminhados para o atendimento profissional (outro contrato).

Em relação ao relatório completo de execução de todos os serviços prestados pelo contrato 020/2020, solicitado no Requerimento de Informação nº 541/2020, informo que se encontra em processo de elaboração pelo gestor e fiscal técnico do contrato designados, inclusive demandando articulação interna com outros setores, com finalidade de se verificar a conformidade dos serviços prestados. Esse processo ainda não foi finalizado.

Por fim, encaminham-se, conforme solicitação no Requerimento de Informação nº 541/2020, as duas propostas comerciais recebidas (0015485397 e 0015485458), o Contrato 20/2020 (0015484448) e o Projeto Básico (0015484483), que traz informações de composição dos preços do contrato e justificativa para a contratação.

Atenciosamente,

DANIELA DE CARVALHO RIBEIRO

Secretária de Atenção Primária à Saúde, Substituta



Documento assinado eletronicamente por **Daniela de Carvalho Ribeiro, Secretário(a) de Atenção Primária à Saúde, Substituto(a)**, em 26/06/2020, às 19:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015; e art. 8º, da Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.saude.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.saude.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0015484296** e o código CRC **E4119287**.





Ministério da Saúde  
Secretaria de Atenção Primária à Saúde  
Gabinete

### PROJETO BÁSICO

Processo nº 25000.039379/2020-21

#### 1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de atendimento automatizado por via telefônica, a partir de algoritmo fornecido pela CONTRATANTE com desfechos variáveis, incluindo o direcionamento para outro número telefônico, com disparo inicial da ligação automática a partir de base de dados da CONTRATANTE, e plataforma de análise dos dados gerados, para monitoramento ativo de casos da Covid-19.

1.2. Conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

Item	Descrição do Item (Objeto)	CATMAT/CATSER	Quantidade	Unidade de Medida	Valor Total (R\$)
1	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de atendimento automatizado por via telefônica, a partir de algoritmo fornecido pela CONTRATANTE com desfechos variáveis, incluindo o direcionamento para outro número telefônico, com disparo inicial da ligação automática a partir de base de dados da CONTRATANTE, e plataforma de análise dos dados gerados, para monitoramento ativo de casos da Covid-19, incluindo:  1.1 Infraestrutura necessária à operação, com número de canais e estrutura de central telefônica adequada ao volume contratado, com possibilidade de aumento de escala conforme necessidade;  1.2 Software para gerenciamento das chamadas e dos dados gerados a partir das chamadas telefônicas (geradas e recebidas) com classificação por interação e desfecho, integrando às bases de dados solicitadas.	15342	120 milhões	ligações telefônicas efetivadas	36 milhões
2	Operacionalização da chamada telefônica (recebimento e geração) - custo de telefonia	15342	120 milhões	ligações telefônicas efetivadas	10,8 milhões

1.3. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de serviço de atendimento telefônico automatizado para monitoramento ativo de casos da Covid-19.

1.4. A presente contratação adotarà como regime de execução a Empreitada por Preço Global, tendo em vista a negociação do preço menor por ligação unitária.

1.5. O contrato terá vigência pelo período de 180 (dias) prorrogável por períodos sucessivos, enquanto perdurar a necessidade de enfrentamento dos efeitos da situação de emergência de saúde pública de importância nacional (ESPIN), declarada por meio da Portaria nº 188, de 3 de fevereiro de 2020, do Sr. Ministro de Estado da Saúde.

#### 2. JUSTIFICATIVAS E OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

2.1. A infraestrutura e o software necessários ao adequado funcionamento não são objeto direto deste projeto básico nem serão adquiridos pelo Ministério da Saúde. A especificação descrita é unicamente para clarificar a necessidade de existência de tal estrutura pela CONTRATADA para adequada operação do objeto (ligações efetivadas). Não se constitui qualquer transferência de tecnologia referente a estes elementos.

2.2. Os serviços descritos neste projeto básico exercem função complementar, sem sobreposição de objeto, com o contrato já realizado por este Ministério para Serviço de Atendimento Pré-Clinico (SAPC), ainda que haja íntima interface entre estes, especialmente no monitoramento remoto, descrito adiante.

2.3. O serviço deverá ser iniciado em 3 (três) dias após a assinatura do contrato, em função da emergencialidade, condicionado ao fornecimento das bases de dados à CONTRATADA pela CONTRATANTE para cada um dos elementos. Tal base de dados é alimentada principalmente por profissionais de saúde assistenciais lotados nas diferentes unidades de saúde (atenção primária, ambulatório especializado e hospitais) e consiste no registro de caso suspeito ou confirmado de pessoas, mesmo que por verificação apenas sintomática/epidemiológica. Nesse momento se utiliza um formulário online (RedCap) mas o DATASUS está em fase de transição para o eSUS VE. Há compatibilidade do banco de dados entre os sistemas, já verificado pela área técnica.

2.4. A chamada telefônica será gerada pela CONTRATADA a partir de banco de dados fornecido pela CONTRATANTE em três modalidades:

a) Monitoramento de indivíduos com casos suspeitos/confirmados identificados a partir de serviços de saúde (presencial ou remoto): o serviço da CONTRATADA deverá gerar ligações a cada 24 horas ou 48 horas (a depender da classificação do indivíduo gerada pelo serviço de saúde) por 14 dias a partir da data dos primeiros sintomas. Todas as variáveis necessárias ao adequado gerenciamento disso estarão no banco de dados fornecido pela CONTRATANTE. As chamadas telefônicas deverão ser executadas em 100% da base na periodicidade definida pela CONTRATANTE, conforme elementos do banco de dados. Dados pessoais serão coletados em todos os contatos de maneira a cruzar com outros elementos deste Ministério e para facilitar a identificação unívoca de monitoramento do indivíduo, contendo minimamente nome, CPF (não obrigatório mas desejável), data de nascimento e telefone. Esses dados serão submetidos ao cruzamento com o banco de dados do Cartão Nacional de Saúde - CADSUS de modo a gerar melhor monitoramento do uso dos demais serviços do Ministério da Saúde, possibilitando mais uma forma de monitoramento do indivíduo.

b) Monitoramento ativo de tendência populacional na epidemia: o serviço da CONTRATADA deverá gerar ligações em até cinco tentativas, em dias e horários diferentes, para até 30 milhões de indivíduos a partir de base de dados fornecida pela CONTRATANTE. Todo o processo conduzido pela CONTRATADA deverá ser realizado de maneira automatizada, por reconhecimento vocal ou digitação no teclado numérico do telefone do usuário do sistema, sem qualquer intervenção humana. Deverá ocorrer duas ligações por indivíduo. O processo está melhor detalhado adiante neste projeto básico. Tal base terá origem na ANATEL (mais qualidade e atualização dos dados) ou no sistema CADSUS, caso a primeira não esteja disponível. Estes elementos serão conectados com a base de notificações do Ministério da Saúde (no primeiro momento via sistema RedCap e no segundo momento via sistema eSUS VE).

c) Canal telefônico para triagem populacional: o serviço da CONTRATADA deverá estar apto a receber ligações por meio de número oficial do governo federal (136) gerando direcionamento conforme fluxograma definido pela CONTRATANTE. O funcionamento básico do 136 como Disque Saúde permanece existindo, mas haverá uma opção no menu que redirecionará para o telefone da CONTRATADA, de onde seguirá o fluxo para atendimento deste assunto em específico. Todo o processo conduzido pela CONTRATADA deverá ser realizado de maneira automatizada, por reconhecimento vocal ou digitação no teclado numérico do telefone do usuário do sistema, sem qualquer intervenção humana. Este canal deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, sendo admitido como mínimo o recebimento e prosseguimento correto de pelo menos 95% das ligações recebidas, com tempo máximo para atendimento da chamada de 10 segundos, tempo máximo de espera inicial de 20 segundos, tempo máximo de direcionamento para o início do fluxo (início efetivo da chamada) em até 5 segundos, e mesmo tempo máximo no direcionamento entre cada nó decisório a partir do recebimento da resposta necessária em cada um deles. Admite-se instabilidade na primeira semana devido à dificuldade de mensuração exata de necessidade pela CONTRATANTE. A depender dos elementos preenchidos conforme o fluxo, dados pessoais serão coletados para que a pessoa possa ser monitorada remotamente (elemento 1).

2.5. A opção pela contratação dos 3 elementos em conjunto se dá (1) pela íntima interface entre estes, (2) compartilhamento do banco de dados necessário para o adequado funcionamento da solução como um todo, (3) intensa necessidade de redirecionamento no fluxo a depender da resposta do cidadão (descrito no item 3.8) e (4) pelo aumento de escala o que se traduz num menor custo unitário, gerando maior atratividade para a gestão pública.

2.6. Os quantitativos e respectivos especificações dos itens são os discriminados na tabela acima. Destacando que os custos telefônicos expressos na última coluna da tabela abaixo não dizem respeito à operação da empresa, e são determinados pela ANATEL junto às operadoras telefônicas. Caso haja a isenção destas taxas por intermédio da ANATEL, fica a CONTRATANTE desobrigada a arcar com esses custos.



ESTIMATIVA PARA CENTRAL ATENDIMENTO TELEFÔNICO AUTOMATIZADO COM VOLUMES ATÉ 100 MILHÕES DE CHAMADAS TELEFÔNICAS COBRÁVEIS		
Volume de ligações/média	Custo unitário da operação automatizada	Custo unitário da ligação (custo telefônico)
Preço por chamada não atendida	R\$ 0,00	Celular R\$ 0,00 Fixo R\$ 0,00
Preço por chamada atendida com uma interação	R\$ 0,05	Celular R\$ 0,09 Fixo R\$ 0,03
Preço por chamada com duas ou mais interações, sem finalização	R\$ 0,25	Celular R\$ 0,09 Fixo R\$ 0,03
Preço por chamada atendida com duas ou mais interações, mas com finalização	R\$ 0,40	Celular R\$ 0,09 Fixo R\$ 0,03
Preço por chamada recebida	R\$ 0,35	Celular R\$ 0,09 Fixo R\$ 0,03

ESTIMATIVA PARA CENTRAL ATENDIMENTO TELEFÔNICO AUTOMATIZADO COM VOLUMES SUPERIORES A 100 MILHÕES DE CHAMADAS TELEFÔNICAS COBRÁVEIS		
Volume de ligações/média	Custo unitário da operação automatizada	Custo unitário da ligação (custo telefônico)
Preço por chamada não atendida	R\$ 0,00	Celular R\$ 0,00 Fixo R\$ 0,00
Preço por chamada atendida com uma interação	R\$ 0,0375	Celular R\$ 0,09 Fixo R\$ 0,03
Preço por chamada atendida com duas ou mais interações, sem finalização	R\$ 0,20	Celular R\$ 0,09 Fixo R\$ 0,03
Preço por chamada atendida com duas ou mais interações, mas com finalização	R\$ 0,30	Celular R\$ 0,09 Fixo R\$ 0,03
Preço por chamada recebida	R\$ 0,2685	Celular R\$ 0,09 Fixo R\$ 0,03

2.7. Devido às características da precificação, o algoritmo fornecido pela CONTRATANTE irá minimizar ao máximo possível o número de interações necessária, desde que não haja prejuízo na execução da qualidade do fluxo clínico.

2.8. Para a estimativa de preço, utilizou-se a seguinte métrica:

2.9. Modalidade 1 -> é de difícil estimativa o número de casos suspeitos/confirmados, ainda mais no cenário de transmissão comunitária no qual pode-se estabelecer diagnóstico por presunção sindrômica, não necessariamente com testagem devido ao número limitado dos kits. Contudo, devido à chegada do inverno que acomete principalmente a região sul do país haverá grande confusão sintomatológica entre síndrome gripal e a Covid-19. Assim, pode-se dizer que um número total de 0,5% da população com sintomatologia parece razoável, gerando um quantidade próximo a 1 milhão de pessoas. Partindo do pressuposto que os idosos são os mais acometidos pela gravidade do quadro, e que estes devem responder por pelo menos 80% dos casos, tem-se que 800 mil precisarão de ligações a cada 24 horas, enquanto 200 mil precisarão de ligações a cada 48 horas, conforme fluxos definidos, ambos por 14 dias a partir do início dos sintomas (gerando 14 ou 7 ligações por caso, respectivamente). Isso gera o seguinte cálculo:

a) Número de ligações para monitoramento = (número de casos >= 60 anos x 14) + (número de casos < 60 anos x 7)

b) Número de ligações para monitoramento = (800.000 x 14) + (200.000 x 7) = 12.600.000 de ligações

c) Destacando que as chamadas telefônicas na modalidade 1 serão geradas a partir de banco de dados da CONTRATANTE, garantindo maior segurança no controle da geração de custos.

2.10. Modalidade 2 -> A soma da população acima de 50 anos (onde doença costuma ter mais incidência) em municípios com mais de 50 mil habitantes, aqueles onde o vírus tende a se propagar com mais facilidade, é de aproximadamente 30 milhões de pessoas. O monitoramento ativo dessas pessoas, que costumam ter maiores dificuldades de uso dos outros canais (chatbot e app), pode se constituir em ferramenta adicional para a identificação precoce de sintomatologia característica. Assim, a intenção é de que essa população receba duas ligações pelo menos ao longo do período de maior volume de casos no país, que deve acontecer entre 30 e 60 dias a partir da data de confecção deste documento. A depender da distribuição do vírus, ainda muito incerta, pode-se modificar o período em que as ligações irão ocorrer ou mesmo focar em determinadas localidades, provavelmente as de maior incidência, inicialmente. Tal medida soma cerca de 60 milhões de chamadas realizadas, ainda que volume menor possa ser efetivado.

2.11. Modalidade 3 -> No presente momento, o número 136 (Disque Saúde) está recebendo cerca de 25 mil ligações por dia referente ao Coronavírus. A tendência é que esse número cresça de maneira consistente conforme o número de casos também aumenta, o que acontece de maneira exponencial até sua saturação. Estima-se que esse volume chegará pelo menos a 250 mil ligações por dia, totalizando 45 milhões de ligações ao longo dos 6 meses, ainda que essa distribuição não seja uniforme ao longo de todo o tempo da pandemia. Esses números servem como estimativa para verificação do volume de atendimentos esperados nessa modalidade, unicamente. Hoje, todas as demandas referentes ao coronavírus são tratadas pelo 136, mesmo que este não esteja estruturado para o atendimento das demandas clínicas. Uma vez que haja essa estrutura, as chamadas telefônicas que tratarem desse assunto serão desviadas ao serviço aqui expresso.

2.12. A soma desses três elementos geram um total de 117,6 milhões de chamadas telefônicas, sendo 120 milhões um número que garante alguma margem de erro devido à grande imprecisão dos cenários. Considerando o maior valor possível, de R\$ 0,30 (trinta centavos de real), a soma total da operação do serviço gera um custo de R\$ 36.000.000,00 (trinta e seis milhões de reais).

2.13. Ressalta-se que o serviço a ser contratado será ofertado à população dos 5.570 (cinco mil e quinhentos e setenta) municípios do Brasil.

2.14. Fica a CONTRATADA obrigada a fornecer diariamente relatórios/painéis de monitoramento sobre a capacidade de oferta e uso dos serviços de modo que a CONTRATANTE possa identificar necessidade de adequação no número de linhas disponíveis junto à CONTRATADA para uma oferta adequada do serviço, resguardadas as especificações deste Projeto Básico, incluindo o quantitativo de ligações que forem devidamente finalizadas.

2.15. O prazo de execução do contrato poderá ser encerrado a qualquer tempo caso seja finalizada a situação de emergência decorrente do coronavírus, observada a necessidade, com prévio aviso de 30 dias à CONTRATADA.

2.16. Para encerramento do prazo de execução, o Ministério da Saúde notificará devidamente a empresa contratada.

2.17. Uma das missões do Ministério da Saúde é fortalecer o sistema público de saúde, garantindo acesso, com qualidade, eficiência e de acordo com parâmetros internacionais de excelência. Nesse sentido, os serviços a serem contratados são de natureza altamente especializada, que demanda metodologia específica com o apoio de recursos humanos de alto valor intelectual.

2.18. É importante esclarecer que a emergência desta contratação se dá em virtude da capacidade de disseminação do agente infeccioso que é oriundo de fatos imprevisíveis que impõem imediatas providências por parte da Administração sob pena de potenciais prejuízos.

2.19. O Ministério da Saúde tem trabalhado com uma série de medidas de recursos para atendimento à distância na atual pandemia da Covid-19, pois tais medidas (1) possui uma capilaridade mais ampla do que a intervenção presencial (consultas em unidades de saúde), sendo especialmente útil para a triagem inicial de casos suspeitos; (2) tem se mostrado efetiva em evitar a disseminação do vírus para os profissionais de saúde, o que sustenta o sistema de saúde funcionando para os casos mais graves; (3) costuma ser custo efetiva se devidamente utilizada, sendo os custos especialmente importantes em momento de sobrecarga do sistema de saúde.

2.20. Uma das medidas que já está sendo adotada é a criação de uma central com interação humana para Serviço de Atendimento Pré-Clinico (SAPC). Contudo, tal medida deve ser destinada apenas para os casos em que o atendimento mediado por diálogos interativos programados não seja possível, já que a estrutura de um SAPC, além de mais cara do que mecanismos automatizados (chatbot ou chamada telefônica pré-estruturada) é menos escalável (capacidade de aumentar a escala de maneira rápida, sem prejuízo do produto/serviço).

2.21. Assim, o objetivo geral da solução é servir de método anterior e auxiliar ao ecossistema do atendimento pré-clínico, gerando uma etapa anterior que possa descartar elementos que se configurem como casos suspeitos ou com sinais de gravidade, bem como gerar processo de monitoramento remoto dos casos identificados pelo SAPC ou atendimento presencial. Todos os elementos de interação são variáveis a partir das respostas dadas no canal específico e forma de integração com os demais elementos podem ser observadas de maneira sintética e esquemática no fluxo demonstrado no item 3.6.

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. O serviço funcionará sob demanda da CONTRATANTE nos termos deste projeto a partir de três possibilidades descritos no item “Objeto” e copiadas aqui:

3.2. Monitoramento de indivíduos com casos suspeitos/confirmados identificados a partir de serviços de saúde (presencial ou remoto): o serviço da CONTRATADA deverá gerar ligações a cada 24 horas ou 48 horas (a depender da classificação do indivíduo gerada pelo serviço de saúde) por 14 dias a partir da data dos primeiros sintomas. Todas as variáveis necessárias ao adequado gerenciamento disso estarão no banco de dados fornecido pela CONTRATANTE. As chamadas telefônicas deverão ser executadas em 100% da base na periodicidade definida pela CONTRATANTE, conforme elementos do banco de dados (RedCap ou eSUS VE, ambos na infraestrutura do DATASUS). A cada ligação será verificado de maneira automatizada o status clínico da pessoa monitorada. Apenas nos casos em que haja piora da situação clínica, conforme demonstrando no fluxo do item 3.8, haverá acionamento do serviço mediado por humanos, alvo de outro contrato. Assim, o serviço aqui contratado gerará processo em maior escala para pessoas de menor risco (até 80% da base notificada/confirmada, pelos estudos publicados até agora), gerando elemento adicional (atendimento telefônico por humano) apenas nos casos em que isso for mais necessário. Em nenhuma hipótese o monitoramento será realizado diretamente por humanos em serviço remoto antes dessa etapa automatizada.

3.3. Monitoramento ativo de tendência populacional na epidemia: o serviço da CONTRATADA deverá gerar ligações em até cinco tentativas, em dias e horários diferentes, para até 30 milhões de indivíduos a partir de base de dados fornecida pela CONTRATANTE. Todo o processo conduzido pela CONTRATADA deverá ser realizado de maneira automatizada, por reconhecimento vocal ou digitação no teclado numérico do telefone do usuário do sistema, sem qualquer intervenção humana. Deverá ocorrer duas ligações por indivíduo. Tal base de dados terá origem na ANATEL (mais qualidade e atualização dos dados) ou no sistema CADSUS, caso a primeira não esteja disponível. A CONTRATANTE irá sinalizar à CONTRATADA quando e para quem esta deverá disparar as chamadas telefônicas, baseada em situações epidemiológicas por localidade geográfica, evitando geração de custos por chamadas aleatórias sem critério científico, e mantendo pleno controle sobre o volume. Além disso, haverá cruzamento com a base do elemento 1 evitando que pessoas que já estejam em monitoramento sejam questionadas na busca ativa.

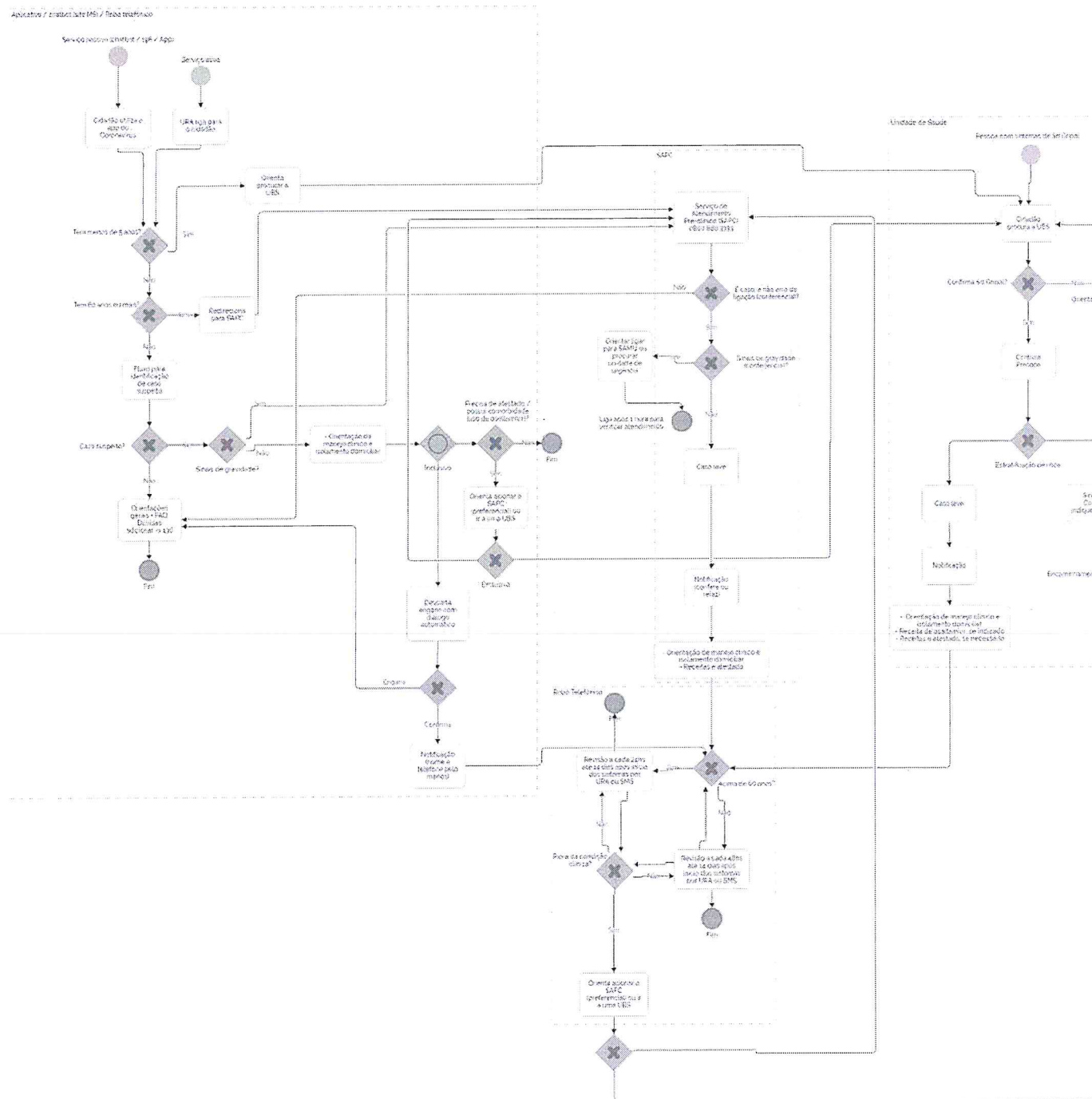
3.4. Canal telefônico para triagem populacional: o serviço da CONTRATADA deverá estar apto a receber ligações por meio de número oficial do governo federal (136) gerando direcionamento conforme fluxograma definido pela CONTRATANTE. Todo o processo conduzido pela CONTRATADA deverá ser realizado de maneira automatizada, por reconhecimento vocal ou digitação no teclado numérico do telefone do usuário do sistema, sem qualquer intervenção humana. Este canal deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, sendo admitido como mínimo o recebimento e prosseguimento correto de pelo menos 95% das ligações recebidas, com tempo máximo de direcionamento para o início do fluxo (início efetivo da chamada) em até 5 segundos, e mesmo tempo máximo no direcionamento entre cada nó decisório a partir do recebimento da resposta necessária em cada um deles. Admite-se instabilidade na primeira semana devido à dificuldade de mensuração.

3.5. As ligações serão realizadas entre as 8h e as 20h em dias úteis e não úteis, sendo realizadas pelo menos 5 tentativas para cada indivíduo (para as modalidades 1 e 2). A contratada deverá registrar todos os elementos da chamada telefônica, incluindo o sucesso ou não (conforme descrição no item “Objeto”) e o desfecho a partir das possibilidades dadas pelo algoritmo da CONTRATANTE. No casos descritos na possibilidade 2 acima, haverá apenas sinalização destes elementos (sucesso e desfecho) no banco de dados e nos relatórios/dashboards fornecidos. Já nos casos descritos na possibilidade 1 acima, adicionalmente a CONTRATADA ainda deverá sinalizar diariamente para a contratante em quais casos não houve sucesso de contato, havendo o direcionamento para o SAPC (redirecionamento da chamada telefônica) e/ou orientação para a procura da unidade de saúde a partir de alguns desfechos e conforme interação com o cidadão.

3.6. Em todos os casos em que a ida presencial a uma unidade de saúde, de qualquer natureza, for orientada, haverá a possibilidade de fornecer a informação de qual unidade de saúde é a mais próxima por meio do fornecimento do CEP ao robô, que verificará em base de dados pública Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) qual a unidade aberta mais próxima do local informado pelo cidadão.

3.7. Os dados gerados nas soluções contratadas serão de propriedade da CONTRATANTE com todas as garantias regidas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD, Lei nº 13.709/2018), sendo vedado o uso comercial destes. A CONTRATADA poderá fazer uso destes contanto que unicamente de maneira aglutinada e desidentificada para estudos internos, conforme regras da mesma Lei e sob anuência da CONTRATANTE. Tais dados serão utilizados por todas as secretarias do Ministério da Saúde com interface assistencial ou de vigilância (SAPS, SAES, SVS e SESAI) para a melhoria da tomada de decisão junto à epidemia e poderá ser ofertada aos estados e municípios resguardadas medidas de controle da segurança da informação.

3.8. Fluxuograma integração do serviço com SAPC:



## RESULTADOS ESPERADOS

3.9. Os resultados esperados do serviço são:

- Melhor aproveitamento dos recursos instalados de saúde pública com direcionamento da demanda para o serviço adequado para sua condução.
- Aumento da segurança global do usuário por meio da diminuição de sua exposição a riscos desnecessários que podem emergir da procura presencial de serviços de complexidade de oferta inadequados à demanda em pauta.
- Melhor aproveitamento do Serviço de Atendimento Pré-Clinico (SAPC), por intervenção humana, devido à natureza mais cara e de escalonamento mais lento desse tipo de serviço.
- Melhor acompanhamento dos casos em isolamento domiciliar com identificação rápida
- Aumento da satisfação do usuário com a diminuição do périplo desgastante que se gera com a procura de serviços inadequados às suas demandas.
- Redução da disseminação da infecção pelo coronavírus pelo auxílio ao isolamento domiciliar e identificação rápida de casos suspeitos. Redução da hospitalização e mortalidade relacionada ao coronavírus pelo acompanhamento em tempo oportuno dos casos de isolamento domiciliar.

## CANAIS DE ACESSO

3.10. Os elementos 1 (monitoramento remoto automatizado) e 2 (monitoramento ativo) serão disparados de maneira automática a partir de banco de dados fornecido pelo Ministério da Saúde e, portanto, não possui canal direto de acesso pelo cidadão.

3.11. O elemento 3 (recebimento de chamada telefônica pelo 136) será o único canal aberto, com telefone real "oculto" já que o recebimento se dará exclusivamente pelo número telefônico dedicado (136). Este número poderá direcionar para o Serviço de Atendimento Pré-Clinico (SAPC) ou para outros canais conforme fluxo acima.

## ESTRUTURA

3.12. Todos os elementos de estrutura para cumprimento do estabelecido neste projeto básico deverão ser custeados pela CONTRATADA, com exceção dos elementos explicitamente declarados como fornecidos pela CONTRATANTE.

3.13. Por parte da CONTRATADA, os principais elementos de estrutura são os seguintes:



3.14. Central telefônica apta a receber o volume de ligações geradas a partir do 136 (recebimento) e pelos mecanismos de monitoramento remoto e busca ativa (geração), sendo capaz de redirecionar as ligações conforme outros tópicos abordados neste projeto básico.

3.15. Sistema de informação e parque tecnológico capaz de acompanhar, aglutinar e expor dados de todos esses elementos, conforme descrito em outras partes deste projeto básico, bem como sinalizar na base de dados da CONTRATANTE (ou em cópia exata dessa, a definir em conjunto) os elementos de desfecho descritos em outros tópicos abordados neste projeto básico, incluindo todas possibilidades de registros auditáveis e gravação das ligações telefônicas por pelo menos 6 (seis) meses.

#### 4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. A empresa TalkTelecom foi selecionada pela capacidade declarada de suportar o quantitativo de ligações, oremos nos termos declarados e por apresentar preço inferior. A empresa Vector, também declarante de atender à capacidade solicitada possui preço superior na execução do serviço. Esta última já presta serviço ao Ministério da Saúde sendo a atual operadora do número 136. As propostas comerciais estão anexas a esse processo.

4.2. Informamos que esta Secretaria realizou junto aos maiores portais de busca existentes na web (0014139479), inclusive no painel de preço (0014138775), e não obteve êxito em suas buscas.

4.3. Nesse sentido, dada a situação excepcional de emergência em razão da Pandemia em curso, as duas Empresas se apresentaram junto ao Ministério da Saúde, no intuito de demonstrar suas propostas comerciais, de modo que após avaliação dos documentos constatou-se que a proposta da empresa TALK, de menor preço, é a que mais se amolda às necessidades da Administração Pública e, consequentemente, ao interesse público.

4.4. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante dispensa de licitação com fulcro no Art. 4º da Lei 13.979/2020 e subsidiariamente a Lei 8.666/93.

4.5. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

4.6. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

#### 5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Oferecer serviço telefônico com automatização no gerenciamento de chamadas e redistribuição conforme fluxogramas definidos pela CONTRATANTE, capaz tanto de gerar quanto de receber chamadas telefônicas;

5.2. Oferecer geração de chamadas telefônicas a partir de variáveis pessoais, incluindo número de telefone, a partir da leitura em padrões de horário, dia e outros filtros definidos pela CONTRATANTE a partir de base de dados definida por esta;

5.3. Exibir os dados referentes ao recebimento e geração de chamadas, orientação do fluxograma durante estas e desfechos (redirecionamento para serviços de saúde, orientações ou SAPC) em ambiente dinâmico constituído por relatórios e gráficos (padrão de dashboards)

5.4. Estar apta a suportar o volume de chamadas telefônicas e redirecionamentos descritos em outras partes deste projeto básico.

#### 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

1. 3 (três) dias corridos a partir da assinatura do contrato a CONTRATADA deverá demonstrar a capacidade de operar o serviço de modalidade 3 (recebimento de chamada telefônica pelo número 136). Este passará a funcionar inicialmente como classificador e direcionador para serviço presencial de saúde, informando o mais apto ao atendimento do cidadão (e considerando a proximidade do mesmo ao serviço); e em 7 dias de maneira síncrona com o SAPC citado (ofertado por outra operadora). Antes do início do SAPC será ofertada apenas a modalidade 3 (recepção pelo 136).

2. A partir do funcionamento do SAPC, a CONTRATADA passará a realizar o serviço de modalidade 1 (monitoramento remoto) imediatamente, uma vez que a base de dados necessária para tal já vem sendo alimentada.

3. O início de funcionamento do serviço de modalidade 2 (busca ativa) e ritmo de funcionamento será determinado pela CONTRATANTE, mas a CONTRATADA deverá estar apta a executar o volume total de ligações em um prazo de 30 dias, caso haja necessidade. Tal serviço será demandado pela CONTRATANTE conforme característica epidemiológica verificada, podendo ter maior ou menor direcionamento para determinadas cidades.

#### 7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Os serviços a serem contratados enquadram nos pressupostos da Dispensa de Licitação com base no artigo 4º da Lei nº 13.979 de 06 de fevereiro de 2020.

7.2. O contrato será gerido pela CONTRATANTE e contratado para prestação dos serviços descritos acima. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma estrutura mínima, visando garantir os resultados esperados para o serviço, deverá constar a disposição para atendimento ao usuário, fiscalizado por meio da Secretaria de Atenção Primária em Saúde do Ministério da Saúde/SAPS:

7.3. A métrica a ser seguida é o volume de chamadas realizadas e recebidas, a qual servirá para o pagamento, conferidas as medidas citadas em outros elementos deste projeto básico.

7.4. Estas serão aferidas a partir de (1) relatório/dashboard gerado pela CONTRATADA; (2) checagem dos registros nos bancos de dados da CONTRATANTE; (3) relatório da operadora telefônica ofertante do serviço para possível verificação de irregularidade demonstrada na primeira forma de verificação.

7.5. Devido à excepcionalidade e urgência da situação, apenas a distribuição do tempo das ligações será considerada para aferição da qualidade, de imediato, mas não se descarta a possibilidade de associação de método alternativo, como SMS, posterior para checagem de execução do serviço diretamente direcionado aos cidadãos.

#### 8. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

8.1. Pretende-se no presente caso a contratação direta por dispensa de licitação em razão do enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus.

8.2. A atual situação de saúde relacionada ao Coronavírus foi decretada como pandemia pela Organização Mundial de Saúde (OMS) no início de março de 2020. No Brasil, a infecção tem seguido ritmo crescente e constante, tanto em número e gravidade de casos quanto em municípios/estados afetados. É difícil estimar com precisão o número de casos afetados e a duração da infecção, mas devido à grande capacidade de disseminação do agente infeccioso e impacto sanitário, social e econômico na sociedade, todos os governos e população precisam estar preparados para tomar todas as medidas necessárias ao controle da pandemia. Neste sentido, é fundamental diminuir ao máximo possível a circulação de pessoas potencialmente infectadas para diminuir a transmissibilidade.

8.3. Dito isto, o serviço aqui proposto para contratação busca complementar o SAPC na criação de um ecossistema de suporte à atenção primária contribuindo para os resultados esperados aqui postos. O monitoramento remoto é elemento fundamental para evitar que o agravamento de casos não seja percebido ou gere mais demanda ao serviço presencial de saúde. O canal aberto de comunicação via 136 é importante para centralização das informações e fluxos sobre a doença causada pelo novo coronavírus. A busca ativa auxilia na verificação dos casos que não estão procurando o serviço de saúde, possibilitando um alerta antecipado e orientação geral à população.

8.4. Contudo, havendo a necessidade de dimensionamento, coloca-se 120 milhões de ligações como algo que deva ser suficiente para contemplar todos os elementos aqui citados, com ordem de prioridade da seguinte forma: (1) monitoramento remoto; (2) recebimento de ligações pelo 136; (3) busca ativa.

#### 9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

9.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

9.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

9.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Projeto Básico;

9.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP nº 5/2017.

9.6. Não praticar atos de ingerência na Administração da Contratada, tais como:

- 9.7. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- 9.8. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
- 9.9. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
- 9.10. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 9.11. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 9.12. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 9.13. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;
- 9.14. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 9.15. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

#### 10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1. Executar os serviços conforme especificações deste Projeto Básico, e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Projeto Básico, e em sua proposta;
- 10.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 10.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 10.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 10.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 10.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

- 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
- 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

- 10.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;
- 10.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 10.9. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 10.10. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 10.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 10.12. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Projeto Básico., no prazo determinado.
- 10.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 10.14. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 10.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 10.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 10.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- 10.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 10.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto.
- 10.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;
- 10.21. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- 10.22. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a" e "b", do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:
- I - O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
  - II - Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

#### 11. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 11.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

#### 12. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

- 12.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 12.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.



12.3. Fica desde já acordado, nos termos do inciso II, § 2º do art. 65, da Lei nº 8.666 de 1993, que o objeto contratual poderá ser suprimido a critério da contratante em percentual superior a 25%, na medida em que os serviços não forem mais necessários para o enfrentamento da situação de emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus.

12.4. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da Contratada com/ou outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do Contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja anuência expressa da Administração à continuidade do Contrato.

### 13. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

13.1. Ao acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.2. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

13.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Projeto Básico.

13.4. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.5. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Projeto Básico, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

13.6. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.7. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Projeto Básico e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.8. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

13.9. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo XXX, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

13.10. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

13.11. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

13.12. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada. 13.12. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada

13.13. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

13.14. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

13.15. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

13.16. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Projeto Básico e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

13.17. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

13.18. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

13.19. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

### 14. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

14.1. Não se aplica ao caso concreto.

### 15. DO PAGAMENTO

15.1. Considerando a necessidade da empresa de rápida expansão na infraestrutura para alcançar as metas do projeto básico, solicitamos o adiantamento para estruturar e iniciar operações no valor de R\$4.600.000,00 (quatro milhões e seiscentos mil reais), os quais poderão ser descontados na primeira fatura mensal do pagamento.

15.2. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura.

15.3. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

15.4. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Projeto Básico.

15.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sites eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

15.7. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

1. o prazo de validade;
2. a data da emissão;
3. os dados do contrato e do órgão contratante;
4. o período de prestação dos serviços;
5. o valor a pagar; e
6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

15.8. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;



15.9. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

1. não produziu os resultados acordados;
2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

15.10. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

15.11. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no contrato.

15.12. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

15.13. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

15.14. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

15.15. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

15.16. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

15.17. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

15.18. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

15.19. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

15.20. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I= (TX)	I=(6/100)	I = 0,00016438
	365	TX = Percentual da taxa anual = 6 %

#### 16. REAJUSTES

16.1. Os preços são fixos e irrevogáveis.

#### 17. GARANTIA DA EXECUÇÃO

17.1. A Contratada prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

17.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

17.3. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

17.4. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

17.5. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

17.6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

17.7. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas; prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

17.8. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

17.9. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

17.10. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

17.11. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

17.12. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

17.13. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

17.14. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

17.15. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

17.16. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria

17.17. Será considerada extinta a garantia:

a) com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

b) no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

17.18. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

17.19. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Projeto Básico e no Contrato.

#### 18. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666/1993 a CONTRATADA que:

- a) Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- b) Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) Fraudar na execução do contrato;
- d) Comportar-se de modo inidôneo;
- e) Cometer fraude fiscal;

18.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

18.3. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado; 18.2.2. Multa de:

18.4. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

18.5. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

18.6. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida; 18.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

18.7. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

18.8. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

18.9. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

18.10. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

18.11. As sanções previstas acima poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

18.12. Para efeito de aplicação de multas, as infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
PARA ITENS A SEGUIR, DEIXAR DE :		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	Cumprir quaisquer dos itens do Projeto Básico e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no Projeto Básico/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

18.13. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

- I - tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II - tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- III - demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

18.14. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

18.15. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

- I - Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

18.16. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

18.17. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.



- 18.18. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.
- 18.19. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 18.20. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 18.21. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
19. **REQUISITOS DE CONTRATAÇÃO E HABILITAÇÃO DO FORNECEDOR (CONTRATAÇÃO DIRETA)**
- 19.1. A Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
- SICAF;
  - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis));
  - Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php));
  - Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, mantidos pelo Tribunal de Contas da União - TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>).
- 19.2. Para a consulta de pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas "b", "c" e "d" acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>).
- 19.3. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa proponente e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.
- 19.4. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.
- 19.5. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- 19.6. O proponente será convocado para manifestação previamente à uma eventual negativa de contratação.
- 19.7. Como pré-requisito à contratação e decorrer da execução contratual, deverá a contratada comprovar o preenchimento dos seguintes requisitos de habilitação:
- 19.8. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 19.9. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 19.10. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 19.11. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 19.12. caso o contratado seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;
- 19.13. Poderá a autoridade competente, na forma do art. 4º-F da Lei nº 13.979/20, dispensar a apresentação de documentação de regularidade fiscal ou trabalhista (salvo a comprobatória de regularidade com a Seguridade Social), de forma excepcional e justificada, no caso de haver restrição de fornecedores ou prestadores de serviços.
20. **DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**
- 20.1. Os recursos orçamentários, objeto da contratação em tela, correrão por conta do orçamento do Ministério da Saúde, devendo onerar o Programa de Trabalho 10.122.5018.21CO.6500 – Enfrentamento da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional Decorrente do Coronavírus - Nacional, no entendimento desta CGPO/SAPS/MS com disponibilidade orçamentária para o atendimento do pleito.

Programa de Trabalho	PTRES (Programa de Trabalho Resumido)	Natureza da Despesa
10.122.5018.21CO.6500	186095	Enfrentamento da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional Decorrente do Coronavírus - Nacional, no entendimento desta CGPO/SAPS/MS com disponibilidade orçamentária para o atendimento do pleito

## 21. PARECER REFERENCIAL DA CONSULTORIA JURÍDICA

- 21.1. Esta Secretaria atesta, que o caso concreto se amolda aos termos do Parecer Referencial m.º 00017/2020/CONJUR-MS/CGU/AGU, anexo (0014149996 ), para contratação de serviços destinados ao enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus.



Documento assinado eletronicamente por Lucas Wollmann, Diretor(a) do Departamento de Saúde da Família, em 26/03/2020, às 16:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015; e art. 8º, da Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017.



Documento assinado eletronicamente por Erno Harzheim, Secretário(a) de Atenção Primária à Saúde, em 26/03/2020, às 16:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015; e art. 8º, da Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.saude.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.saude.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador 0014134398 e o código CRC 9EBF6728.



19/05/2020

SEI/MS - 0014134398 - Projeto Básico

Referência: Processo nº 25000.039379/2020-21

SEI nº 0014134398

Gabinete - GA8/SAPS  
Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900  
Site - [saude.gov.br](http://saude.gov.br)



Ministério da Saúde  
Secretaria Executiva  
Subsecretaria de Assuntos Administrativos  
Coordenação-Geral de Material e Patrimônio  
Coordenação de Compras e Licitações  
Divisão de Formalização de Contratos

## CONTRATO Nº 20/2020

Processo nº 25000.039379/2020-21

Unidade Gestora: SAPS/MS

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 20/2020, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO MINISTÉRIO DA SAÚDE E A EMPRESA TALKTELECOM COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA E SERVIÇOS EMPRESARIAIS S/A.**

A **UNIÃO**, por intermédio da **MINISTÉRIO DA SAÚDE**, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ/MF sob o nº 00.394.544/0036-05, sediada na Esplanada dos Ministérios, Bloco G, Anexo A, 3º andar, sala 317, ala A, em Brasília/DF, doravante denominada **CONTRATANTE**, e a empresa **TALKTELECOM COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA E SERVIÇOS EMPRESARIAIS S/A**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.416.157/0001-28, sediada na Rua Concelção de Monte Alegre, 107, Torre B - 10º Andar, Conjunto 101 B, sala 05, Monções, São Paulo/SP, CEP 04.563-060, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Sr. **ALEXANDRE DIAS DE SOUZA**, portador(a) da Carteira de Identidade nº 18086953, expedida pela SSP/SP, e CPF nº 173.282.548-31, tendo em vista o que consta no **Processo nº 25000.039379/2020-21** e em observância às disposições da Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 e da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente da Dispensa de Licitação nº 08/2020, em conformidade com o artigo 4º da Lei 13.979/2020 e mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. **CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

1.1. O objeto do presente Termo de Contrato é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de atendimento automatizado por via telefônica, a partir de algoritmo fornecido pela **CONTRATANTE** com desfechos variáveis, incluindo o direcionamento para outro número telefônico, com disparo inicial da ligação automática a partir de base de dados da **CONTRATANTE**, e plataforma de análise dos dados gerados, para monitoramento ativo de casos da Covid-19, que serão prestados nas condições estabelecidas no Projeto Básico.

1.2. Descrição do objeto:

Item	Descrição do Item (Objeto)	Quantidade	Unidade de Medida	Valor Total
1	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de atendimento automatizado por via telefônica, a partir de algoritmo fornecido pela <b>CONTRATANTE</b> com desfechos variáveis, incluindo o direcionamento para outro número telefônico, com disparo inicial da ligação automática a partir de base de dados da <b>CONTRATANTE</b> , e plataforma de análise dos dados gerados, para monitoramento ativo de casos da Covid-19, incluindo: 1.1 Infraestrutura necessária à operação, com número de canais e estrutura de central telefônica adequada ao volume contratado, com possibilidade de aumento de escala conforme necessidade; 1.2 Software para gerenciamento das chamadas e dos dados gerados a partir das chamadas telefônicas (geradas e recebidas) com classificação por interação e desfecho, integrando às bases de dados solicitadas.	120 milhões	ligações telefônicas efetivadas	36 milhões
2	Operacionalização da chamada telefônica (recebimento e geração) - custo de telefonia	120 milhões	ligações telefônicas efetivadas	10,8 milhões

2. **CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA**

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 180 (cento e oitenta) dias, com início na data de sua assinatura, prorrogável por períodos sucessivos, enquanto perdurar a necessidade de enfrentamento dos efeitos da situação de Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN), declarada por meio da Portaria nº 188, de 3 de fevereiro de 2020, do Exmo. Sr. Ministro de Estado da Saúde.

2.2. Haverá, se for o caso, encerramento antecipado da vigência contratual caso:

2.3. concluído processo licitatório para aquisição do objeto ora contratado; ou

2.4. cessada a necessidade de enfrentamento dos efeitos da situação de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN), declarada por meio da Portaria nº 188, de 3 de fevereiro de 2020, Sr. Ministro de Estado da Saúde.

3. **CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO**

3.1. O valor total da contratação é de **R\$ 46.800.000,00** (quarenta e seis milhões oitocentos mil reais).

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à **CONTRATADA** dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

4. **CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2020, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 00001/250110

Fonte: 6500

Programa de Trabalho: 10.122.5018.21C0 - PTRES 186095

Elemento de Despesa: 3.3.90.39

Ação: Enfrentamento da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional Decorrente do Coronavírus - Nacional

Nota de Empenho: 2020NE800574

**5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO**

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Projeto Básico e no Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

**6. CLÁUSULA SEXTA - REAJUSTE**

6.1. As regras acerca do reajuste de preços do valor contratual são as estabelecidas no Projeto Básico.

**7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

7.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Projeto Básico.

**8. CLÁUSULA OITAVA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO**

8.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Projeto Básico.

8.2. O prazo de execução dos serviços será aquele estabelecido no Projeto Básico.

**9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Projeto Básico.

**10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO**

10.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

**11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

11.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Projeto Básico.

**12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESCISÃO**

12.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

12.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Projeto Básico;

12.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

12.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à Contratada o direito à prévia e ampla defesa.

12.3. A Contratada reconhece os direitos da Contratante em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.4. O termo de rescisão será precedido de relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

12.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

12.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.4.3. Indenizações e multas.

**13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – VEDAÇÕES**

13.1. É vedado à CONTRATADA:

13.1.1. caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

13.1.2. interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

**14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES**

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, em até 50% (cinquenta por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

**15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – OS CASOS OMISSOS**

15.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 13.979, de 2020, na Lei nº 8.666, de 1993 e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

**16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA APROVAÇÃO DA DISPENSA DE LICITAÇÃO**

16.1. A lavratura do presente Termo de Contrato referente à Dispensa de Licitação nº. 08/2020, com base no artigo 4º da Lei 13.979/2020, foi ratificada pelo Secretário de Atenção Primária à Saúde, Sr. Erno Harzheim e pelo Exmo. Ministro de Estado da Saúde, Sr. Luiz Henrique Mandetta, em 27/03/2020, publicada no Diário Oficial da União em 30/03/2020, conforme determinado pelo caput do artigo 26 da Lei nº 8.666/93.

16.2. O presente Termo de Contrato se vincula ao Termo de Dispensa nº 08/2020 e à proposta da Contratada.

**17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO**

17.1. É eleito o Foro da Seção Judiciária do Distrito Federal para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º da Lei nº 8.666/93.

17.2. Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado eletronicamente pelos contraentes:

Ministério da Saúde

TALKTELECOM Comércio de Equipamentos de  
Informática e Serviços Empresariais S/A

**Testemunhas:**

Documento assinado eletronicamente por Alexandre Dias de Souza, Usuário Externo, em 30/03/2020, às 12:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015; e art. 8º, da Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017.



Documento assinado eletronicamente por Carlos Alberto Andrade e Jurgielewicz, Secretário-Executivo Adjunto, em 02/04/2020, às 11:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015; e art. 8º, da Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017.



Documento assinado eletronicamente por Marcello Novaes Fernandes Espindula, Testemunha, em 02/04/2020, às 16:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015; e art. 8º, da Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017.



Documento assinado eletronicamente por Romário Silva de Freitas, Testemunha, em 02/04/2020, às 16:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015; e art. 8º, da Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.saude.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.saude.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador 0014169187 e o código CRC B67A4037.

20/05/2020

SEI/MS - 0014169187 - Contrato

Referência: Processo nº 25000.039379/2020-21

SEI nº 0014169187

Divisão de Formalização de Contratos - DICONT  
Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900  
Site - [saude.gov.br](http://saude.gov.br)





**<>vector**  
connect with intelligence

Proposta Técnica e Comercial



**Saudações,**

Fortaleza - CE

**AO MINISTÉRIO DA SAÚDE 136;**

Saudação da Presidente

Cuidar das pessoas, dos relacionamentos e dos processos que envolvem uma empresa de Contact Center foi o grande passo que demos há mais de 20 anos, quando iniciamos o sonho que hoje, mais do que nunca, estamos realizando.

Foi com esta perspectiva de negócios e visão de futuro que iniciamos a construção da VECTOR.

Ontem, uma empresa cheia de expectativas. Hoje, o início das realizações.

Sempre voltados para qualidade do atendimento, entendemos a VECTOR como a continuação do seu negócio.

Aqui, profissionais se dedicam de forma talentosa e realizam trabalhos que tornam a sua empresa mais atraente e fiel na aplicabilidade de seu negócio.

Nossa missão, além de desenvolver e implantar soluções de gestão, sempre será voltada à geração de negócios duradouros e rentáveis para a sua organização.

A experiência adquirida ao longo de mais de 20 anos se reflete na satisfação de nossos clientes e na dedicação de nossos colaboradores.

Assim, somos um time que reconhece que o segredo do sucesso está na plena execução das ações planejadas com foco em resultados.

Respeitosamente,



## Quem Somos

A partir da diferenciação técnica e operacional, a Vector Contact Center iniciou suas atividades há mais de 20 anos e evoluiu para a formação do GRUPO VECTOR, ampliando as áreas de atuação, antes restritas a Contact Center e a partir de 2014 ampliadas para fornecimento de soluções de Tecnologia da Informação (incluindo multicanalidade), BPO e Terceirização de Mão de Obra (Bodyshop), para empresas de diversas áreas de atuação.



A **Vector Contact Center** tem como um dos pilares o processo de monitoramento do desempenho do mercado em seus mais diversos segmentos e, atua de maneira a construir novas parcerias com os clientes buscando constantemente a melhoria contínua e excelência operacional. Abaixo a relação de clientes que optaram por nossas soluções de Contact Center, TI e BPO:

Financeiro	Saúde e Bem Estar	Utilidades	Varejo e Serviços	Indústria	Serv. Públicos	Serviços de Educação
CAIXA	hapvida	FM RODRIGUES	NET	SOLAR	Assembleia Legislativa do Estado do Ceará	Senac
Omni	SiM	DETRAN	Claro	Metalfrio	GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ	Sistema FIEC
Banco do Brasil	Odonto System	DISQUE SAÚDE 136	HONDA	GRUPO Sotreq	SENADO FEDERAL	Sesc
Banco do Nordeste	Odontoart	CNPq		Coca-Cola Norsa	Ministério da Cidadania	SEBRAE CE
Banco Votorantim	SAÚDE CAIXA					



## Reconhecimento Nacional - 2015



### Contact Center do Ano

Pelo Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente. Considerado uma das premiações mais aguardadas pelo setor, o prêmio avalia e elege as empresas que mais investem e valorizam o setor de relacionamento com os clientes.



### Gestão de RH

Realizado pela Cliente S.A., o Congresso Internacional de Gestão de Clientes premiou a Vector como Empresa Ouro pela categoria Gestão de Recursos Humanos, durante o CIC 2015 (Congresso Internacional de Gestão de Clientes).



XV Prêmio ABT

### Gestão de Pessoas

Eleita pela ABT (Associação Brasileira de Telesserviços) como a melhor empresa do ano com os nossos programas de RH, pela categoria Gestão de Pessoas. O prêmio promove as melhores práticas no setor de relacionamento com clientes. Sua credibilidade de 15 anos de mercado mostra o alto valor agregado de ações que visam aproximar as pessoas.



### Destaque Empresarial

Escolhida como a Melhor Empresa de Serviços do Ceará de 2015 pelo segmento Telemarketing, pela PPE (Publicidade, Promoções e Eventos) do Estado do Ceará. A indicação tem o apoio do Governo do Estado, da Prefeitura Municipal de Fortaleza e da Assembleia Legislativa e tem por objetivo reconhecer as empresas que mais se destacaram regionalmente.

## Reconhecimento Internacional - 2016

Pelo Prêmio Latam 2016 na categoria Gestão de Capital Humano com o case Nosso diferencial são as pessoas. Coordenado pelo IMT (Instituto Mexicano de Telesserviços), e auditado pelo escritório mexicano da consultoria Pricewaterhouse Coopers (PwC).

A Vector foi a única brasileira a ser reconhecida como a mais eficiente no que diz respeito a gestão de pessoas. A cerimônia de entrega do prêmio aconteceu na cidade do México e participaram empresas da Argentina, Brasil, Colômbia e México.

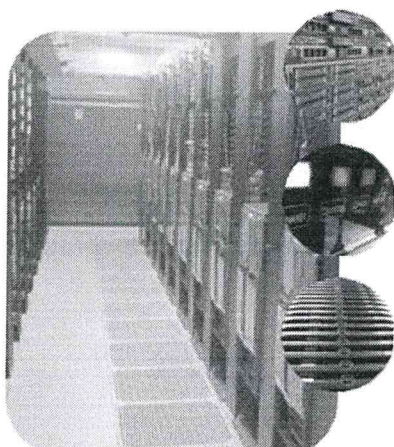




## Infraestrutura

Nosso site possui dupla abordagem de energia e link de dados, nossa empresa conta com um datacenter moderno e robusto de acordo com as melhores práticas do mercado.

Com constantes investimentos em infraestrutura e capacitação de equipe a VECTOR está sempre em busca da vanguarda tecnológica e operacional em nosso seguimento para melhor atender nossos clientes.



Tecnologia de ponta

Dupla abordagem para garantir 100% de disponibilidade

Parceria com os melhores fornecedores de TI



Estrutura do Site: Fortaleza



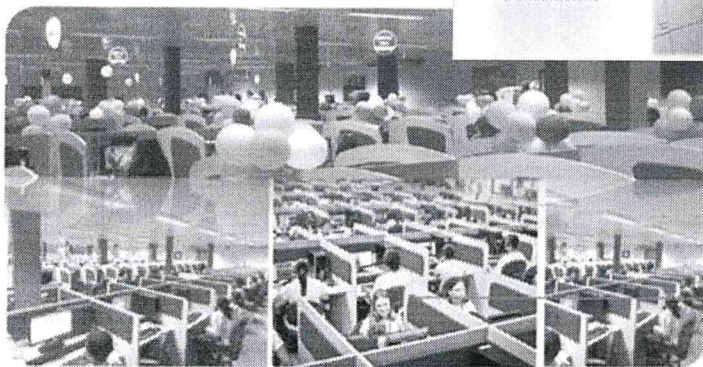
SALA DE REUNIÃO



SALAS DE TREINAMENTO



REPETÓRIO





## Escopo da proposta:

### ✓ Contratação de disparos de URA ativa

ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	VALOR UNITÁRIO (R\$)
Disparo de pesquisa/contato através de URA Ativa	Ligação Ativa atendida	R\$ 0,98

Neste valor está incluso:

- Os valores apresentados acima contemplam ligações realizadas e atendidas pelo usuário através de dois fluxos de URA Ativa: 1) URA INICIAL (ATIVO); e 2) URA DE MONITORAMENTO. Esses fluxos e fraseologias da URA serão definidas de acordo com a necessidade do Ministério e poderão ser alteradas de acordo com suas necessidades;
- Estão inclusos os relatórios de acompanhamento dos contatos realizados;
- Todos os custos tributários;
- Licenças de softwares e Telefonia;
- Integração das ligações com a central de atendimento do MINISTÉRIO DA SAÚDE 136;
- Custos com a telefonia;
- Modelagem de processos;
- Acompanhamento do Projeto (PMO).

#### 1) URA INICIAL (ATIVO)

A URA irá realizar uma pergunta simples com possibilidade de dois caminhos. um deles dá orientação básica a respeito do COVID - 19 e outro encaminhará a ligação para um 0800 do Ministério da Saúde.

##### Script Inicial

*“Olá. O Ministério da Saúde está preocupado com você e quer saber como você está. Se você está com sintomas como tosse e febre, digite 1. Se você não está com esses sintomas, digite 2.*

*1 - Certo. Então você deve procurar uma unidade de saúde ou usar o nosso teleatendimento. Gostaria de falar com um atendente agora? Se sim, digite 1. Se prefere ir diretamente a uma unidade de saúde, digite 2.*

*1.1 - Certo. Vou transferir a ligação para você (disca para o SAPC)*

*1.2 - Certo. Recomendamos que você procure a unidade de saúde aberta mais próxima da sua casa, nesse caso.*

*2 - Obrigado. Lembrando que as principais recomendações são manter-se afastado de grandes aglomerações, lavar as mãos e não as levar ao rosto.*

*Ministério da Saúde, cuidando de você. Pátria Amada, Brasil.”*



## 2) URA DE MONITORAMENTO

Monitoramento por URA também com dois caminhos possíveis para os casos que forem identificados como suspeitos, com ligações a cada 48 ou 24 horas, a depender do caso.

### Script Inicial

*“Olá. Aqui é o Ministério da Saúde. Percebemos que você foi identificado com quadro suspeito para coronavírus. Por isso estamos entrando em contato para saber como você está.*

*Se você está se sentindo bem, ainda que com um pouco de tosse, digite 1.*

*Agora se você está se sentindo mal, com falta de ar, ou sente que piorou desde a última consulta ou nosso último contato, disque 2.*

*1 - Que bom. Ficamos felizes de ouvir isso. Se se sentir mal, procure um serviço de saúde.*

*2 - Certo. Então você deve procurar uma unidade de saúde ou usar o nosso teleatendimento. Gostaria de falar com um atendente agora? Se sim, digite 1. Se prefere ir diretamente a uma unidade de saúde, digite 2.*

*2.1 - Certo. Vou transferir a ligação para você (disca para o SAPC)*

*2.2 - Certo. Recomendamos que você procure a unidade de saúde aberta mais próxima da sua casa, nesse caso.*

*Ministério da Saúde, cuidando de você. Pátria Amada, Brasil.”*

## Condições de Pagamento

- ✓ Os itens contratados serão faturados mensalmente quando o serviço estiver implantado e disponível para **MINISTÉRIO DA SAÚDE 136**.
- ✓ Na ocasião será emitida Nota Fiscal e Boleto Bancário.

## Da Multa

Caso a CONTRATANTE rescinda o contrato antes do prazo estipulado, deverá pagar à CONTRATADA multa de 50% sobre o valor global da presente Proposta Comercial.

## Due Diligence

Durante o processo de pré-vendas da VECTOR são os levantamentos dados da operação do cliente que são utilizados como premissas na elaboração das propostas técnico-comerciais. Uma vez aceita a proposta, a equipe de implantação da VECTOR realizará uma etapa de due diligence durante a qual essas premissas devem ser validadas. Caso sejam identificadas



divergências entre as premissas utilizadas na proposta aceita pelo cliente e os dados levantados durante a due diligence que tenha impacto no equilíbrio econômico-financeiro do projeto, a VECTOR poderá apresentar uma nova proposta comercial, retratando os dados reais do cliente coletados em suas operações.

### Disposições Gerais:

O instrumento contratual referente à prestação de serviço desta proposta será entregue no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data da assinatura do termo "Aceite".

Este documento é de propriedade intelectual da CONTRATADA. O conteúdo existente nesta proposta é de direito moral e patrimonial, não sendo permitida a reprodução do mesmo.

A CONTRATADA poderá requer a apreensão dos exemplares produzidos sem nenhum prejuízo de indenização a quem reproduziu.

### Termo de Confidencialidade

A VECTOR apresenta esta proposta comercial a fim de atender as necessidades apresentadas para **MINISTÉRIO DA SAÚDE 136**.

A solução que compõe esta proposta, bem como todas as informações contidas nela são extremamente sigilosas, não podendo ser disponibilizadas e nem compartilhadas por nenhuma motivação, sendo a presente um documento confidencial que foi organizado e estruturado para atender à solicitação de **MINISTÉRIO DA SAÚDE 136**.

Contamos com o compromisso de manter a estrita confidencialidade das informações recebidas, resguardando-as de terceiros.

Sendo assim, estamos certos e preparados para iniciarmos nossa parceria.



## TERMO DE ACEITE

Após avaliação de toda proposta, certos da plena realização e satisfação do serviço, ficam as partes acertadas e formalizam o aceite já realizado.

Valor Aprovado: \_\_\_\_\_.

De acordo em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

---

**VECTOR SERVIÇOS EM TECNOLOGIA LTDA**  
**(CONTRATADA)**

**CNPJ: 10.982.113/0001-93**

---

**MINISTÉRIO DA SAÚDE 136– (CONTRATANTE)**





# PROPOSTA COMERCIAL



**Talkbots**  
ASSISTENTES VIRTUAIS



MINISTÉRIO DA  
**SAÚDE**



## Sumário

<b>1. Objetivo Da Proposta.....</b>	
<b>2. O Que Vamos Fazer.....</b>	
<b>3. Nosso Modelo Inicial De Diálogo.....</b>	
<b>4. Fluxo Resumido Inicial .....</b>	
<b>5. Resumo De Fluxo Associado.....</b>	
<b>6. Adicional De Envio De SMS Ao Fluxo Sugerido .....</b>	
<b>7. Infraestrutura .....</b>	
<b>8. Insumos Necessários.....</b>	
<b>9. Alguns Diferenciais Da Talk Telecom E Suas Operações.....</b>	
<b>10. Início Das Operações.....</b>	
<b>11. Precificação .....</b>	
<b>12. Diretivas De Segurança .....</b>	
<b>13. Considerações Finais.....</b>	

# Sumário e proposta de precificação da solução da Talk para o Ministério da Saúde do Brasil

## 1. Objetivo da Proposta

O momento da epidemia/pandemia conhecido como “Coronavírus”, certamente faz com que todas as pessoas e empresas que operam com tecnologia, ou ao menos aquelas que tem uma preocupação constante de inserção na realidade concreta de sua comunidade, comecem a procurar meios com o que a sua atividade possa contribuir às ações para tratamento desta complexa situação de saúde pública e os seus desdobramentos.

Neste sentido, como nosso trabalho consiste na construção de ferramentas de automação para relacionamento massificado e personalizado, através do design e construção de robôs e todo o seu aparato de controle e manejo, nos apressamos em procurar uma interlocução com o Ministério da Saúde, a fim de que possamos implantar, de forma **rápida e eficiente** uma plataforma completa de diálogo por voz interativa, para que se realize chamadas telefônicas a toda a base de números ativa brasileira, móvel e fixa, para que se cumpra um protocolo de diálogo que desenvolvemos, a partir de consulta à técnicos de saúde pública capacitados (mesmo sabendo que este vírus e seu tratamento determinam constantes mudanças de abordagem pela medicina pública), com vistas a verificar a situação circunstancial de cada indivíduo em relação ao Coronavírus, bem como um “formulário” mais detalhado em caso de algumas especificidades, além do desdobramento até o ponto de indicar qual a unidade de saúde pública mais apropriada ao alvo específico, para que a ele se dirija para o referido ambiente e tenha o tratamento compatível com o que foi verificado nas informações do diálogo realizado.



## 2. O que vamos fazer

Como a urgência do momento impõe, temos condições de colocar no ar em curtíssimo espaço de tempo, uma plataforma com o objetivo ligar a todos os cidadãos brasileiros que atendam números fixos e móveis, para executar o diálogo com reconhecimento de voz, bem como termos os painéis de controle de toda esta ação, sempre online, com o detalhamento de cada diálogo, inclusive gravação de voz e todas as demais consolidações de dados, para permitir um importante espaço de informações dos cidadãos sobre sua saúde e os desdobramentos demográficos e sanitários disto, para buscar obtermos interatividade e informações com os nossos concidadãos sobre sua situação em relação ao “Coronavírus”.

Afirmamos, ainda, que nos sentimos amplamente seguros e conhecedores da tecnologia a que estamos nos referindo, a ponto de asseverarmos que a dominamos “fim a fim”, ou seja:

- a) **Construir o design dos diálogos e seus desdobramentos, inclusive com interoperabilidade com outros sistemas legados ou paralelos, bem como eventuais transferências a ambientes de atendimento humano, portais, SMS, Whatsapp, ou demais tecnologias de telecomunicações aplicáveis;**
- b) Desenvolver e manter atualizados os robôs que efetuem tais diálogos de forma ativa e/ou receptiva, comunicando-se por voz através de reconhecimento cognitivo “aberto”, bem como por “digitação” (DTMF), em caso de inabilidade de tal reconhecimento;
- c) Discar e atender volumes escaláveis e potencialmente ilimitados para a execução destes diálogos, com controles de renitência e assertividade conforme ajustado com o Ministério da Saúde, sempre visando maior eficiência e as circunstâncias especiais e de interesse público desta ação;
- d) Prover os painéis online de acompanhamento de todas estas chamadas, com todo o seu fluxo realizado, em uma visão de consolidação e detalhamento que vai ao agrupamento pelos mais diversos itens disponíveis (região, respostas, idade, unidades de saúde associadas, etc.), bem como a gravação de todos os contatos realizados e/ou tentados, mais o desdobramento de cada diálogo por interação, ou seja, a possibilidade de examinar-se cada manifestação do usuário em cada pergunta ou solicitação realizada;
- e) Realizar a monitoria e melhoramento de todo este aparato de forma muito rápida e assertiva, para que todas as necessidades de mudança de diálogo,

dados em painéis, etc., possam ser feitos sempre que requisitado e necessário;

- f) Construir bases de dados decorrentes dos diálogos havidos, com vistas a possibilitar que se reabordem pessoas em determinadas circunstâncias para podermos ser úteis na linha do tempo em relação aos desdobramentos desta situação de saúde pública específica ou outras a ele correlatas ou não;
- g) Interoperarmos com outras ferramentas ou fornecedores que estejam sendo utilizados pelo Ministério da Saúde ou quem ele indicar, para que a nossa plataforma de acionamentos e diálogos faça sentido sinérgico em todo o aparato que se pressupõe estar sendo montado para enfrentar esta situação excepcional;

Além do descrito acima, desejamos colocar à disposição do Ministério da Saúde, todo o nosso conhecimento na área de automação e interoperações, consistente em mais de 200 pessoas focadas em este objetivo que, deixando de lado qualquer modéstia, especialmente pela circunstância especial do momento, constituem o agrupamento de pessoas que mais conhecem as atividades de automação cognitiva e massificada do Brasil.



### 3. Nosso modelo inicial de diálogo.

Como exemplo, construímos uma “demonstração” do modelo operacional de diálogo, que está acessível pelo número de teste +55 (11) 4200-0256<sup>1</sup>, onde o diálogo teste pode ser realizado livremente.

Da mesma forma, o modelo inicial de painéis, está apresentado no endereço digital: [https://report.paneas.com/reports/paneas/rel\\_dashboard\\_pesquisa.aspx](https://report.paneas.com/reports/paneas/rel_dashboard_pesquisa.aspx), disponível para consulta do modelo inicial que propomos de “dashboard” de acompanhamento, evidentemente modificável para atender às demandas do Ministério da Saúde, sendo que, após a chamada “teste”, a mesma já estará disponível para consulta no referido painel.

Portanto, mais do que uma proposta comercial, estamos apresentando o modelo funcional do que realizamos, que poderá ser por nosso compromisso, ajustado para atender às especificidades ainda não conhecidas por nós, comprometendo-nos, corporativamente, em atender às demandas em prazos muito curtos, em face da situação excepcional de saúde pública envolvida.

---

<sup>1</sup> Este número ficará disponível para testes por 24 horas, a partir da hora do protocolo desta proposta, sendo preservado o copyright da TalkBots sobre o conteúdo deste diálogo.

#### 4. Fluxo resumido inicial

Apenas para demonstrar a nossa visão do diálogo, totalmente perceptível pela ligação real acima, segue o fluxo resumido do que é proposto neste diálogo demonstrativo:



As ligações aos alvos terão uma classificação (segundo o protocolo usual em sistemas de saúde) como verde, amarelo, laranja e vermelho, sendo que as em verde serão novamente contatadas em 14 dias, as classificadas em amarelo, diariamente, e as classificadas em laranja e vermelho serão transferidas para serviços de telemedicina orientado e/ou serviços presenciais pré-definidos pelo Ministério da Saúde.



## 6. Adicional de envio de SMS ao fluxo sugerido

Embora não conste ainda no fluxo modelo em anexo e na peça de demonstração, estará incluso no serviço e diálogos quando em operação a possibilidade de envio de SMS para os alvos que aceitarem, pedirem ou assim for determinado pelo Ministério da Saúde, com textos atinentes ao reforço do objetivo da ação em andamento, ou mesmo para envio de link de internet que viabilize o acesso a conteúdos ou sistemas indicados. O custo do SMS será por conta do Ministério da Saúde que indicará o ambiente, ou ambientes, em que deverá ser integrada a solução de envio, que deverá, igualmente, fazer parte dos relatórios apresentados.



## 7. Infraestrutura

Toda a infraestrutura para a realização das ligações e do gerenciamento de nossos serviços estão inclusas em nosso preço proposto a seguir, sendo que em relação aos custos de telecomunicação podemos utilizar nossa estrutura própria (mediante reembolso dos custos de telefonia de mercado), ou através de nossa conexão SIP<sup>2</sup> a qualquer outro ambiente fornecido pelo Ministério da Saúde ou por seu contratados.

Ou seja, não precisaremos de nada alocado de recurso físico por parte do Ministério da Saúde para realizarmos o nosso trabalho proposto.

---

<sup>2</sup> SIP significa Session Initiation Protocol (Protocolo de Inicialização de Sessão), que possibilita a conexão de estruturas associadas à telefonia sem grandes exigências de infraestrutura física, que seriam, até há pouco tempo, muito dependente de hardware próprio.

## 8. Insumos necessários

De modo geral, os insumos que precisamos, além da aprovação dos modelos de diálogo e operacional que estamos propondo, será:

- a) Lista de terminais ativos, fixos e móveis, que podem ser solicitados junto a Anatel;
- b) Expedição de algum documento de autorização formal para que possamos realizar chamadas telefônicas a todos os números, independente de legislações de proteção à abordagem a números (“do not call lists”);
- c) Ajuste para podermos ligar das 8 horas até às 22 horas, todos os dias da semana, enquanto perdurar a necessidade;
- d) Eventual informação à Anatel para que determine às operadoras brasileiras que o número de origem que estivermos usando (“binando”), tenha prioridade de tráfego saínte e entrante, para evitar qualquer empecilho de trafegabilidade no sistema de comunicações brasileiro.



## 9. Alguns diferenciais da Talk Telecom e suas Operações

- a) Alta escalabilidade mais 5000 canais simultâneos e podendo crescer muito rapidamente;
- b) Alta flexibilidade na construção da arquitetura de fluxos em até 24h;
- c) Plataforma cognitiva ativa para monitoramento em tempo real;
- d) Possibilidade de transferências para diversos tipos de atendimento humano (call centers ou diretamente com médicos pré-cadastrados);
- e) Capacidade preditiva de tendências on time (dashboard segundo protocolos médicos de “cores”)
- f) Canal estruturado de comunicação em massa de alta capacidade, ativo e receptivo, com possibilidade de campanhas com recorrência;
- g) Desenvolvimento próprio com tecnologia 100% nacional, mas alinhada com as melhores práticas reconhecidas internacionalmente;
- h) Experiência em atendimento público - Governo do Estado de São Paulo – Fundação Seade;
- i) Base de telefones de mais de 260 milhões de telefones;
- j) Capacidade de processamento atual de mais de 70 milhões de bilhetes por dia;
- k) Empresa com 22 anos de mercado.

## 10. Início das Operações

Temos condições em começar a operar em 24 horas após a aprovação do modelo de diálogo e painéis iniciais de acompanhamento, por parte do Ministério da Saúde, sem prejuízo de sua evolução constante durante a operação.

Apenas para que se tenha uma ideia de volumes, temos disponibilidade imediata de tráfego de telefonia própria de cerca de 5.000 linhas, sendo que temos infraestrutura pronta para discarmos até 20.000 linhas simultâneas, neste caso dependente de outras linhas de telefonia a nos serem disponibilizadas pelo Ministério da Saúde e/ou seus fornecedores ou outros órgãos, ou por nós disponibilizadas:

Canais	Cenário	Tentativas Dia
5.000	1	11.550.000
	2	11.500.000
	3	11.135.000
	4	10.780.000
10.000	1	23.100.000
	2	23.000.000
	3	22.270.000
	4	21.560.000
15.000	1	34.650.000
	2	34.500.000
	3	33.405.000
	4	32.340.000



## 11. Precificação

O modelo que apresentamos de remuneração para este trabalho em conjunto com o Ministério da Saúde, é construído para ser 100% baseado em resultados efetivos.

Ou seja, não haverá pagamento de qualquer valor por parte do Ministério da Saúde como custos de implantação, desenvolvimento, mínimos fixos, ou de qualquer outra natureza.

Como já referimos o custo de telefonia não faz parte de nossa proposta, embora possamos fornecer as 5.000 primeiras linhas imediatamente, mediante reembolso de custo de telefonia (por preços e condições de pagamento em anexo apartado), sendo que reiteramos que este é um custo e receita que não nos são prioritários, posto que podemos nos conectar à qualquer plataforma fornecida pelo Ministério da Saúde e seus fornecedores e/ou parceiros de outra ordem, inclusive outros órgãos, ocorrendo a oferta apenas por questões de agilidade e pressa, sendo que podemos usar inicialmente a nossa estrutura e depois irmos migrando às estruturas indicadas pelo Ministério da Saúde, desde que adequadas à diálogos automatizados.

Dito isto, os preços que propomos para o acionamento, são os seguintes:

**Tabela 1 - Até 100 milhões de chamada **co**bráveis:**

Preço por chamada não atendida	Não cobrado
Preço por chamada atendida com uma interação	R\$ 0,05
Preço por chamada atendida com duas ou mais interações, mas sem finalização	R\$ 0,25
Preço por chamada atendida com duas ou mais interações, mas com finalização	R\$ 0,40
Preço por chamada recebida	R\$ 0,35

Embora não haja volume mínimo, a precificação foi realizada levando em conta a expectativa de, pelo menos, **100.000.000** de chamadas atendidas.



**Tabela 2** - Acima de 100 milhões de ligações **cobráveis**, os preços passarão a ser os seguintes:

Preço por chamada não atendida	Não cobrado
Preço por chamada atendida com uma interação	R\$ 0,0375
Preço por chamada atendida com duas ou mais interações, mas sem finalização	R\$ 0,20
Preço por chamada atendida com duas ou mais interações, mas com finalização	R\$ 0,30
Preço por chamada recebida	R\$ 0,2685

Os preços acima são “não cumulativos”, ou seja, cada chamada gerará apenas um dos custos acima expressos, os quais serão comprovados mediante painel e relatórios decorrentes publicados de forma transparente e auditável.

Os pagamentos serão mensais, ficando ajustado o adiantamento para estruturar e iniciar as operações no valor de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões), os quais serão descontados na primeira fatura mensal que será apresentada até o 5º dia útil posterior ao fechamento do mês, para pagamento até o dia 15 do mesmo mês.

Serão mantidas as gravações de áudio de cada ligação havida e mais os relatórios do histórico das ações havidas, por pelo menos 6 (seis) meses após o encerramento das operações, ou por um (1) ano de cada ligação gravada, desde que a operação tenha durado mais de 6 meses contínuos de atividades.

### **Resumo operacional da proposta comercial – condições gerais**

1. Volume mínimo a ser contratado será de: **100MM** de ligações atendidas cobráveis e serão pagos conforme **tabela 1** (preços por tipo de ligação atendida cobrável).
2. Caso a quantidade de ligações cobráveis supere **100MM**, as ligações atendidas cobráveis acima deste volume serão cobradas pela **tabela 2**.
3. Esse volume de ligações poderá ser utilizado em até **6(seis)** meses, após o início das operações.
4. A presente proposta é válida até atingir **300MM** de chamadas ou término do período contratual.







## 12. Diretivas de segurança

Todas as bases e informações que transitarem, ou forem armazenados, pelo e no ambiente da Talk Telecom, serão de propriedade única e exclusiva do Ministério da Saúde, sendo que, assim que determinado, os referidos dados deverão ser transferidos a um ambiente indicado pelo Ministério da Saúde e/ou simplesmente descartados dos ambientes da Talk Telecom, fato este que deverá ser evidenciado pela empresa ao Ministério da Saúde, segundo as melhores o práticas de governança de segurança da informação.

### 13. Considerações finais

Compreendemos o caráter excepcional dos serviços ora ofertados e necessários ao enfrentamento da situação de saúde pública vivenciada, pelo que nos comprometemos em zelar por todas as melhores práticas deste tipo de serviço, acatando as orientações que venham a ser fixadas pelo Ministério da Saúde, além de todos os demais aspectos normais em governança corporativa necessários, especialmente, quando trata-se de serviços a órgãos públicos.

Colocando-nos às ordens deste Ministério da Saúde para toda e quaisquer informações suplementares que se façam necessárias, reiteramos que nos sentimos honrados em poder apresentar esta proposta de trabalho, especialmente em podermos nos sentir capacitados em ser úteis nesta quadra delicada da situação sanitária pública de nossa querida pátria brasileira.

De São Paulo - SP para Brasília - DF, em 19 de março de 2020.

Talk Telecom Comércio de Equipamentos de Informática e Serviços Empresariais Ltda.  
Rua Conceição Monte Alegre, 107, Torre B, 10º Andar  
São Paulo-SP – CEP 04.563-050  
CNPJ 02.416.157/0001-28



## ANEXO I ao SUMÁRIO E PROPOSTA DE PRECIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO DA BRBOOTS PARA O MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL

- preço de telefonia –

Como referido, não é nossa prioridade ou interesse termos qualquer receita e/ou lucro com o fornecimento do serviço de telecomunicações desta operação.

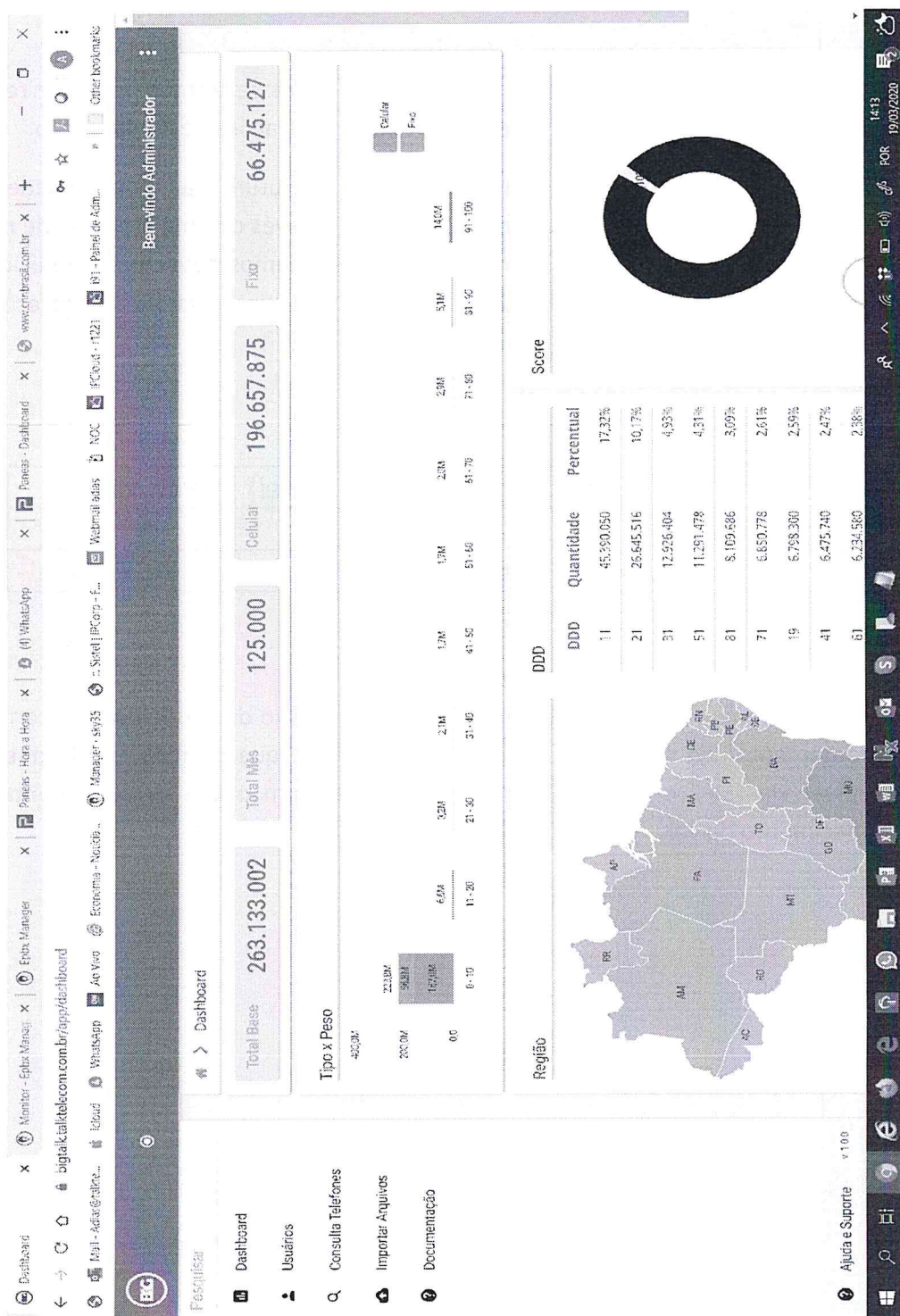
Porém, como temos em nossa infraestrutura a possibilidade de disponibilizarmos cerca de 5.000 canais de telefonia, através de uma empresa de nosso grupo, bem como considerando a urgência que imaginamos haver para o início das operações, propomos o reembolso da telefonia nos seguintes valores de referência, com impostos:

<b>Item - ("cadência" segundo normas da Anatel)</b>	<b>Por minuto</b>
Telefonia Fixa - todo o Brasil	R\$ 0,03
Telefonia Móvel - todo o Brasil	R\$ 0,09

Reiteramos que a qualquer momento o Ministério da Saúde pode determinar o “apontamento” da telefonia para qualquer estrutura que preferir, desde que seja conectável via “SIP” e tenha qualidade compatível com o uso de ferramentas de reconhecimento de voz.

## ANEXO II ao SUMÁRIO E PROPOSTA DE PRECIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO DA BRBOOTS PARA O MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL

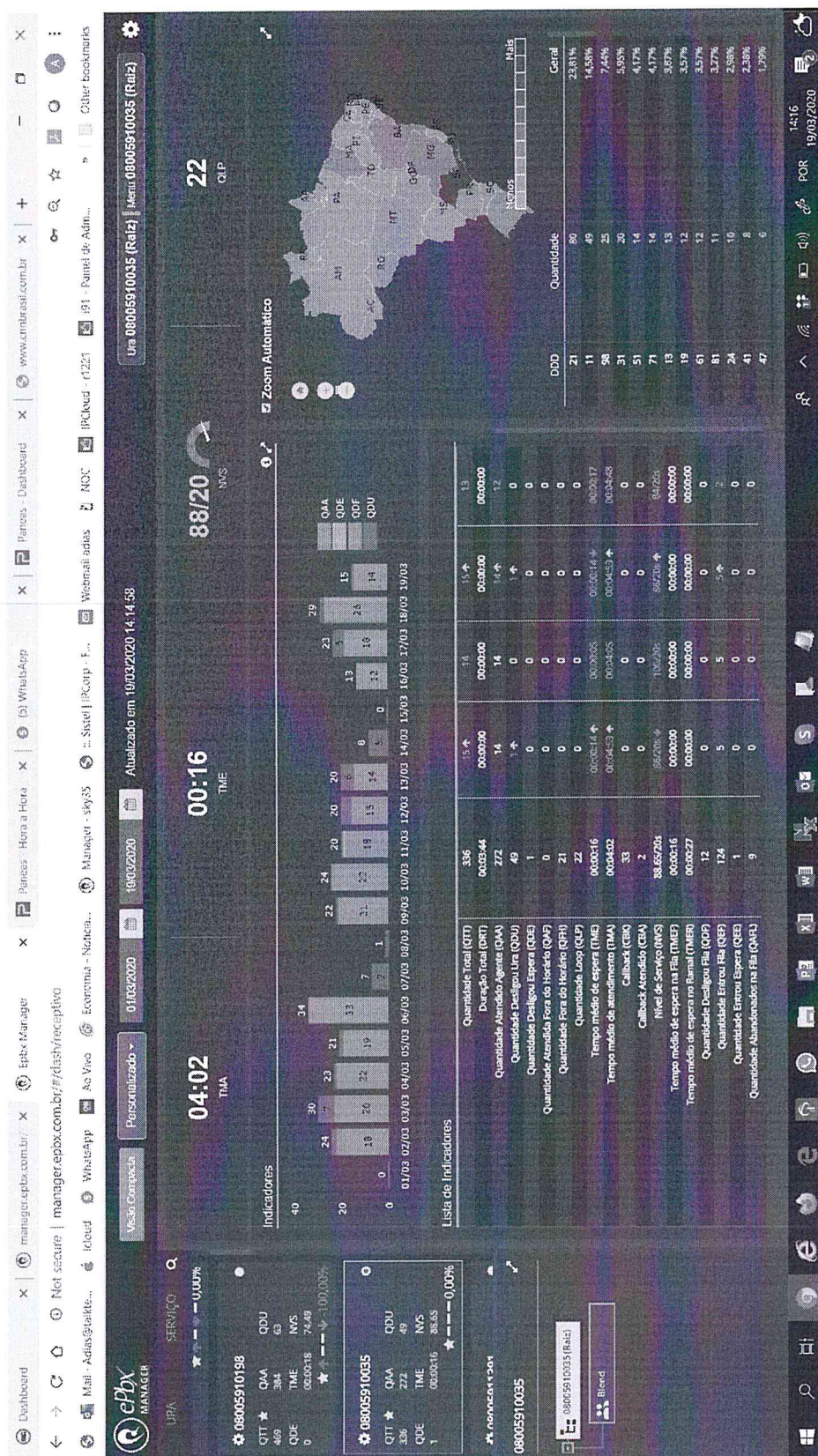
- alguns modelos de telas -





Proposta Talk para Ministério da Saúde 21







## Dashboard - COVID-19

18/03/2020 10:00

18/03/2020 23:59

at

at

Script

GOV Coronavirus com Transmissão (emp) [01377]

GOV Coronavirus com Transmissão (tec) [01378]

GOV Coronavirus sem Transmissão (emp) [01379]

GOV Coronavirus sem Transmissão (tec) [01380]

Campanha

Todas Campanhas

20200319\_GOV Coronavirus V2 [01381]

20200317\_GOV Coronavirus V2 [01381]

20200313\_GOV Coronavirus [01377]

UF

AC

AL

AM

AP

BA

CE

DF

ES

GO

MA

MG

MS

MT

PA

PB

PE

PI

PR

RJ

RN

RO

RR

RS

SC

SE

SP

TO

DDD

011

012

013

014

015

016

017

018

019

020

021

022

023

024

025

026

027

028

029

030

031

032

033

034

035

036

037

038

039

040

041

042

043

044

045

046

047

048

049

050

051

052

053

054

055

056

057

058

059

060

061

062

063

064

065

066

067

068

069

070

071

072

073

074

075

076

077

078

079

080

081

082

083

084

085

086

087

088

089

090

091

092

093

094

095

096

097

098

099

pesquisar

Mailings

Resultados

Localidade

Quantidade

Telefone Ativo

41

98,51% atenderam

Quantidade Suscetível

14

26,17% - Casos Classificados

Quantidade Risco Baixo

8

16,67% - Casos Classificados

23,53% - Casos com Risco

Quantidade Risco Moderado

0

0,00% - Casos Classificados

0,00% - Casos com Risco

Quantidade Risco Alto

26

54,17% - Casos Classificados

76,47% - Casos com Risco

UBS Indicadas

4

UFs Contatadas

4