PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO CARLOS

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE APOIO OPERACIONAL, TECNOLÓGICO E LOGÍSTICO À ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA MUNICIPAL - CEAF

Gestão digital, rastreabilidade, aplicativo operacional, portal de gestão, equipamentos, suporte, montagem operacional de kits, transporte, entrega domiciliar, módulo transitório DRS III/Araraquara, LGPD, logs de auditoria, GPS, confirmação de entrega, assinatura eletrônica e prova fotográfica controlada.

VERSÃO REVISADA – SOLUÇÃO INTEGRADA EM LOTE ÚNICO FUNCIONAL – JULHO/2026

Revisão jurídica e técnica. A planilha orçamentária, os quantitativos, as unidades, os grupos e os valores já cotados foram preservados.

Lei Federal nº 14.133/2021 - IN SEGES/ME nº 81/2022 - IN SEGES/ME nº 58/2022 - LGPD - Normas sanitárias aplicáveis

São Carlos/SP, 2026

CONTROLE DO DOCUMENTO

Campo	Informação
Órgão requisitante	Secretaria Municipal de Saúde de São Carlos/SP
Unidade técnica	Departamento de Assistência Farmacêutica / Farmácia CEAF Municipal
Documento	Termo de Referência - TR
Objeto	Solução integrada de apoio operacional, tecnológico e logístico à Assistência Farmacêutica Municipal - CEAF
Premissa estruturante	A plataforma tecnológica, o aplicativo, o portal, os equipamentos, os logs, os registros de GPS e as evidências digitais integram o núcleo funcional da solução, e não ferramenta acessória isolada.
Responsabilidade sanitária	Dispensação, validação farmacêutica, orientação terapêutica individualizada e eventual fracionamento permanecem sob responsabilidade do Município, por meio do farmacêutico responsável técnico municipal.
Regime recomendado	Pregão eletrônico, contrato administrativo ordinário, sem Sistema de Registro de Preços para o serviço continuado, salvo justificativa superveniente expressa e tecnicamente motivada.
Vigência estimada	12 meses, admitida prorrogação nos termos da Lei nº 14.133/2021, se demonstrada vantajosidade, necessidade pública, regularidade da execução e disponibilidade orçamentária.
Critério de julgamento sugerido	Menor preço global anual ou menor preço global do grupo funcional integrado, com planilha segregada de custos fixos, variáveis e módulo transitório.
Documento-base	Estudo Técnico Preliminar - ETP CEAF São Carlos, modelo de quantitativos e documentos correlatos da fase preparatória.

Este Termo de Referência foi estruturado como instrumento técnico-jurídico de contratação, devendo ser analisado em conjunto com o ETP, com a planilha de formação de preços, com a matriz de riscos, com a minuta contratual, com o roteiro de prova de conceito e com os documentos sanitários aplicáveis ao fluxo local do CEAF.

SUMÁRIO ANALÍTICO

1. Objeto e natureza da contratação
2. Fundamentação da contratação e aderência ao ETP
3. Base jurídica e regulatória
4. Justificativa da solução integrada
5. Descrição da solução como um todo
6. Quantitativos e memória de cálculo
7. Abrangência territorial e fluxos de atendimento
8. Regime de execução, vigência e prorrogação
9. Modelo de remuneração e segregação de custos
10. Requisitos operacionais
11. Requisitos sanitários e farmacêuticos
12. Requisitos tecnológicos mínimos
13. Segurança da informação e LGPD
14. Logs de auditoria e trilhas de evidência
15. GPS, entrega domiciliar e prova fotográfica controlada
16. Assinatura eletrônica e confirmação de recebimento
17. Modelo de execução do objeto
18. Modelo de gestão, fiscalização e recebimento
19. Critérios de medição e pagamento
20. Instrumento de Medição de Resultado - IMR
21. Qualificação técnica e habilitação
22. Critérios de aceitabilidade da proposta
23. Forma e critérios de seleção do fornecedor
24. Prova de conceito
25. Matriz de responsabilidades
26. Matriz de riscos
27. Obrigações da contratada
28. Obrigações da contratante
29. Sanções, glosas e responsabilização
30. Reversibilidade, transição e encerramento contratual
31. Sustentabilidade e proteção de dados no descarte
32. Anexos técnicos e requisitos por tela

O sumário analítico acima organiza os elementos exigidos pelo art. 6º, inciso XXIII, e pelo art. 18 da Lei nº 14.133/2021, bem como os parâmetros da IN SEGES/ME nº 81/2022, adaptados à realidade municipal e à complexidade sanitária, tecnológica e logística do objeto.

MAPA DE ADERÊNCIA À LEI Nº 14.133/2021 E À IN SEGES/ME Nº 81/2022

Elemento exigido	Base normativa	Local no TR	Como foi atendido
Definição do objeto, natureza, quantitativos, prazo e prorrogação	Lei 14.133/2021, art. 6º, XXIII, a; IN 81/2022, art. 9º, I	Itens 1, 5, 6, 8 e Anexo de Quantitativos	Descrição expressa da solução integrada, vigência de 12 meses e quantitativos por serviço.
Fundamentação da contratação com referência ao ETP	Lei 14.133/2021, art. 6º, XXIII, b; art. 18	Itens 2, 3 e 4	O TR referencia o ETP e preserva suas premissas estruturantes.
Descrição da solução como um todo	Lei 14.133/2021, art. 6º, XXIII, c	Item 5	A solução é tratada por ciclo completo: processamento, kit, roteirização, entrega, evidência, devolução e relatório.
Requisitos da contratação	Lei 14.133/2021, art. 6º, XXIII, d; IN 81/2022, art. 9º, IV	Itens 10 a 16 e Anexos	Requisitos operacionais, sanitários, tecnológicos, LGPD, logs, GPS, assinatura e POC.
Modelo de execução do objeto	Lei 14.133/2021, art. 6º, XXIII, e	Item 17	Define etapas, ordens de serviço, implantação, operação, rotas, DRS, contingência e encerramento.
Modelo de gestão do contrato	Lei 14.133/2021, art. 6º, XXIII, f	Item 18	Define fiscalização técnica, administrativa, sanitária, relatórios, aceite e registros de ocorrência.
Critérios de medição e pagamento	Lei 14.133/2021, art. 6º, XXIII, g	Itens 19 e 20	Segrega custos fixos, variáveis, módulo transitório e critérios de glosa.
Forma e critérios de seleção do fornecedor	Lei 14.133/2021, art. 6º, XXIII, h	Itens 21 a 24	Pregão eletrônico, menor preço, habilitação compatível, prova de conceito objetiva.
Estimativa de valor e memória de cálculo	Lei 14.133/2021, art. 6º, XXIII, i; art. 23	Item 6 e planilha em documento separado	Prevê composição de preços, fontes, contratações similares e sigilo do orçamento se adotado.
Adequação orçamentária	Lei 14.133/2021, art. 18; art. 72 no que couber	Item específico da fase preparatória	A contratação depende de declaração de compatibilidade orçamentária pela área competente.

A matriz acima deve ser mantida no processo administrativo para demonstrar que o TR não se limita a descrever objeto, mas cumpre função de documento constitutivo da fase preparatória, com parâmetros de execução, julgamento, gestão contratual e controle de riscos.

REFERENCIAIS NORMATIVOS E CONTRATAÇÕES CORRELATAS CONSIDERADOS

Referencial	Aplicação ao TR
Lei nº 14.133/2021	Normas gerais de licitações e contratos administrativos. Utilizada para definição de TR, planejamento, prova de conceito, medição, pagamento, gestão contratual, sanções e prorrogação. Fonte: Diário Oficial da União e Planalto.
IN SEGES/ME nº 58/2022	Parâmetro metodológico para ETP: descrição da necessidade, requisitos, levantamento de mercado, alternativas, viabilidade e matriz de riscos.
IN SEGES/ME nº 81/2022	Parâmetro metodológico para TR: definição do objeto, fundamentação, solução como um todo, requisitos, execução, gestão, medição, seleção e estimativa.
Lei nº 13.709/2018 - LGPD	Aplicável ao tratamento de dados pessoais sensíveis de saúde, endereços, prescrições, comprovantes de entrega, imagens, geolocalização e logs de acesso.
Lei nº 8.080/1990	Base de organização do SUS e da assistência terapêutica integral, com preservação da responsabilidade pública da assistência farmacêutica.
RDC Anvisa nº 430/2020	Boas práticas de distribuição, armazenagem e transporte de medicamentos, especialmente para transporte, rotas, condições ambientais, lotes e medicamentos termolábeis.
Consulta Pública SES/DF - logística e entrega domiciliar CEAF, 2026	Referencial público de contratação continuada para logística farmacêutica, com agendamento, expedição, roteirização, transporte e entrega domiciliar de medicamentos do CEAF.
Chamamento Público Praia Grande/SP nº 008/2026	Referencial de entrega domiciliar de medicamentos em todo o território municipal no âmbito do Programa Remédio em Casa.
Edital Bauru/SP nº 631/2025	Referencial de solução que contempla entrega domiciliar, roteirização, rastreabilidade em tempo real, confirmação de entrega e relatórios.

A utilização de contratações correlatas não autoriza reprodução automática de exigências. Sua finalidade é comprovar que há mercado e experiência administrativa em objetos de logística farmacêutica, entrega domiciliar, rastreabilidade e controle operacional, sempre com adaptação ao ETP e à realidade do Município de São Carlos.

1. OBJETO E NATUREZA DA CONTRATAÇÃO

1.1. Objeto

Contratação de uma única empresa ou consórcio, conforme condições do edital, para disponibilização, implantação, operação, suporte e manutenção de solução integrada de apoio operacional, tecnológico e logístico ao CEAF de São Carlos, compreendendo, em lote único funcional, todos os componentes descritos neste TR e na planilha orçamentária já elaborada.

A plataforma web, o aplicativo, o portal de fiscalização, os equipamentos, a equipe, o atendimento, o processamento operacional, a montagem e identificação de kits, a roteirização, o transporte, a entrega domiciliar, o controle de ocorrências, a logística reversa, o módulo transitório DRS III/Araraquara, os relatórios, os logs, as evidências e o IMR constituem partes de um mesmo resultado e não serão adjudicados ou executados como objetos autônomos.

1.2. Natureza do objeto

Trata-se de serviço comum, contínuo, com predominância de mão de obra, sem subordinação direta dos profissionais à Administração e com fornecimento de tecnologia, materiais, equipamentos e recursos logísticos. Os padrões de desempenho e qualidade são definidos objetivamente por requisitos, níveis de serviço, POC, evidências e IMR.

1.3. Lote único funcional e julgamento

A adjudicação ocorrerá pelo menor valor global da solução integrada para o período considerado no orçamento, em lote único funcional. A discriminação de componentes e preços na planilha será mantida para comparação, exequibilidade, aceitabilidade, medição, reajuste, glosa e alteração contratual, sem autorizar adjudicação separada.

1.4. Premissa de integração verificável

Todo evento operacional relevante deverá possuir identificador único e ser registrado na mesma plataforma ou por integração auditável, desde a liberação municipal até a entrega, devolução ou encerramento. A execução física que não puder ser correlacionada à evidência digital não será considerada integrada para fins de aceite.

1.5. Limite técnico-sanitário

Permanecem sob responsabilidade do Município a dispensação, a decisão clínica, a validação farmacêutica, a orientação ao paciente e o eventual fracionamento legalmente permitido. A contratada executará apenas apoio operacional e logístico, sem substituir o responsável técnico municipal.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO E ADERÊNCIA AO ETP

2.1. Origem da necessidade

A necessidade pública decorre da complexidade operacional do CEAF, que envolve usuários cadastrados, prescrições, autorizações, medicamentos de alto custo, medicamentos termolábeis, lotes, validades, rotas, devoluções, comprovantes de entrega, ocorrências, atendimento, fiscalização e proteção de dados pessoais sensíveis. O problema administrativo não se resume ao deslocamento físico do medicamento, mas à necessidade de gestão integrada e auditável do ciclo operacional de apoio à Assistência Farmacêutica.

2.2. Coerência com o ETP

O ETP delimitou que a solução tecnológica, o aplicativo, o portal e os equipamentos compõem o núcleo funcional da solução e não ferramenta acessória isolada. Este TR incorpora essa premissa por meio de requisitos mínimos de software, telas de gestão, logs, trilhas de auditoria, GPS, relatórios, matriz de responsabilidades, IMR e prova de conceito objetiva.

2.3. Justificativa técnica

A execução descentralizada e manual, sem plataforma integrada, ampliaria riscos de erro, extravio, atraso, duplicidade, falha de temperatura, ausência de comprovação, perda de rastreabilidade e tratamento inadequado de dados. A solução integrada reduz tais riscos ao vincular cada entrega a usuário, endereço, medicamento, lote, validade, responsável operacional, rota, horário, coordenada geográfica, evidência de recebimento e registro de ocorrência.

2.4. Justificativa jurídica

A contratação é compatível com a fase preparatória da Lei nº 14.133/2021 porque traduz a necessidade descrita no ETP em objeto definido, requisitos suficientes, modelo de execução, critérios de medição, gestão contratual, forma de seleção, matriz de riscos e critérios objetivos de aceitabilidade. A robustez do TR atua como instrumento de motivação, julgamento objetivo,

transparência e defesa do processo perante controle interno, controle externo e eventuais impugnações.

Controle	Descrição	Evidência
Finalidade pública	Garantir que a cláusula tenha relação direta com o problema descrito no ETP.	Motivação no processo e correspondência com item do ETP.
Critério de fiscalização	Permitir verificação objetiva pela Administração.	Relatório, log, protocolo, ordem de serviço, evidência digital ou ata.
Risco mitigado	Reduzir impugnação, falha operacional, perda de rastreabilidade ou dano ao usuário.	Matriz de riscos, IMR, glosa ou plano de correção.

3. BASE JURÍDICA E REGULATÓRIA

3.1. Lei nº 14.133/2021

A Lei nº 14.133/2021 exige que o Termo de Referência contenha definição do objeto, fundamentação, descrição da solução como um todo, requisitos, modelo de execução, modelo de gestão, critérios de medição e pagamento, forma de seleção do fornecedor e estimativa de valor. O presente instrumento foi organizado para atender tais elementos de forma expressa e rastreável.

3.2. Prova de conceito

A prova de conceito é cabível porque a tecnologia integra o núcleo da solução e deve comprovar aderência às especificações do TR antes da contratação definitiva. Sua realização deverá ocorrer apenas em relação à licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, com roteiro objetivo, critérios previamente divulgados, pontuação ou resultado aprovado/reprovado e registro formal da comissão.

3.3. LGPD

A solução tratará dados pessoais sensíveis de saúde, dados cadastrais, endereços, imagens de residência, assinatura eletrônica, coordenadas geográficas, ocorrências e registros de atendimento. A contratada atuará como operadora de dados pessoais, nos limites das instruções da Administração, sem uso próprio, comercial, estatístico não autorizado ou compartilhamento indevido.

3.4. Normas sanitárias

A operação deverá observar, no que couber, as boas práticas aplicáveis a distribuição, armazenagem, transporte, controle de temperatura, integridade, devolução e rastreabilidade de medicamentos, com especial atenção aos medicamentos termolábeis, aos lotes, às validades, ao acondicionamento e à cadeia de custódia.

3.5. Aplicação de regulamentos federais como parâmetro

As IN SEGES/ME nº 58/2022 e nº 81/2022 são adotadas como parâmetro metodológico de boa prática de planejamento, especialmente quando compatíveis com a legislação municipal e com eventual utilização de recursos de transferências. A adoção desses parâmetros reforça a motivação, a padronização documental e a segurança jurídica.

Controle	Descrição	Evidência
Finalidade pública	Garantir que a cláusula tenha relação direta com o problema descrito no ETP.	Motivação no processo e correspondência com item do ETP.
Critério de fiscalização	Permitir verificação objetiva pela Administração.	Relatório, log, protocolo, ordem de serviço, evidência digital ou ata.
Risco mitigado	Reduzir impugnação, falha operacional, perda de rastreabilidade ou dano ao usuário.	Matriz de riscos, IMR, glosa ou plano de correção.

4. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO INTEGRADA

4.1. Limitação da contratação isolada de entrega

A contratação apenas de transporte e entrega domiciliar não resolveria o problema público identificado, pois deixaria sem tratamento suficiente os fluxos de agendamento, vinculação de paciente, lote, validade, temperatura, ocorrência, devolução, medição, auditoria, LGPD e prova de entrega.

4.2. Limitação da contratação isolada de software

A contratação apenas de plataforma tecnológica também seria insuficiente, pois manteria sob a Administração a integralidade dos gargalos de equipe, deslocamento, montagem operacional, atendimento, transporte, entrega e logística reversa. A solução escolhida exige integração entre tecnologia e execução material.

4.3. Interdependência funcional

A plataforma somente cumpre sua finalidade se alimentada pela execução operacional e logística, e a execução logística somente pode ser medida, auditada e fiscalizada de modo seguro quando integrada à plataforma. Essa interdependência justifica a unidade funcional do objeto, sem afastar a possibilidade de subcontratação parcial controlada de atividades instrumentais.

4.4. Proteção do interesse público

A solução integrada protege a continuidade assistencial, melhora a previsibilidade de rotas, qualifica a comunicação com o usuário, reduz deslocamentos desnecessários, cria evidências de execução, permite glosa objetiva e fornece base para decisões futuras da Administração.

Controle	Descrição	Evidência
Finalidade pública	Garantir que a cláusula tenha relação direta com o problema descrito no ETP.	Motivação no processo e correspondência com item do ETP.
Critério de fiscalização	Permitir verificação objetiva pela Administração.	Relatório, log, protocolo, ordem de serviço, evidência digital ou ata.
Risco mitigado	Reduzir impugnação, falha operacional, perda de rastreabilidade ou dano ao usuário.	Matriz de riscos, IMR, glosa ou plano de correção.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

5.1. Ciclo operacional

O ciclo operacional compreende: recepção dos dados e ordens de atendimento pela Farmácia CEAF Municipal; parametrização de usuários, prescrições e documentos; apoio à montagem e identificação de kits; roteirização; coleta/retirada; transporte; monitoramento; entrega domiciliar; confirmação de recebimento; registro de assinatura eletrônica; prova fotográfica controlada; ocorrência; devolução; relatório; medição; e arquivamento auditável das evidências.

5.2. Componentes da solução

A solução deverá contemplar plataforma web, aplicativo mobile, portal gerencial, banco de dados, mecanismo de logs, controle de perfis, relatórios, painéis, equipamentos de apoio, insumos, equipe operacional, atendimento ao usuário, logística de entrega e módulo DRS transitório, conforme quantitativos e ordens de serviço.

5.3. Resultado esperado

O resultado esperado é a execução assistida, rastreável, auditável e mensurável do apoio operacional ao CEAF, com redução de falhas logísticas, melhoria da comunicação, controle de evidências, maior transparência para fiscalização e preservação da responsabilidade sanitária municipal.

5.4. Limites da solução

A solução não substitui o sistema oficial estadual ou municipal de saúde, não altera regras de elegibilidade do CEAF, não autoriza orientação clínica pela contratada e não transfere à contratada decisão sobre prescrição, dispensação, fracionamento ou substituição de medicamentos.

Controle	Descrição	Evidência
Finalidade pública	Garantir que a cláusula tenha relação direta com o problema descrito no ETP.	Motivação no processo e correspondência com item do ETP.
Critério de fiscalização	Permitir verificação objetiva pela Administração.	Relatório, log, protocolo, ordem de serviço, evidência digital ou ata.
Risco mitigado	Reduzir impugnação, falha operacional, perda de rastreabilidade ou dano ao usuário.	Matriz de riscos, IMR, glosa ou plano de correção.

6. QUANTITATIVOS E MEMÓRIA DE CÁLCULO

6.1. Base preservada

Permanecem inalterados os quantitativos, percentuais, unidades, período e regras utilizados na planilha orçamentária e no mapa de preços já elaborados. A versão aprovada desses documentos integra este TR para todos os fins e prevalece como referência numérica, vedada alteração isolada de qualquer peça.

6.2. Memória e rastreabilidade

A memória de cálculo deverá permanecer juntada aos autos com identificação da fonte administrativa, período, data de extração, responsável e fórmula. A estimativa não constitui garantia de consumo mínimo, mas deve permitir que todos os licitantes dimensionem a mesma abrangência territorial, termolábeis, tentativas, reversa, DRS, equipe, equipamentos e logística.

6.3. Estudo de capacidade sem alteração orçamentária

A contratada apresentará, na fase de implantação, estudo de capacidade aderente aos quantitativos cotados, contendo demanda média e de pico, dias e turnos, rotas, quilômetros, tempo médio por entrega, zona rural, termolábeis, tentativas, devoluções, quantidade e tipo de veículos, produtividade e contingência. O estudo demonstrará como os recursos ofertados suportam a demanda, sem modificar as unidades ou preços da proposta.

6.4. Tentativas e ciclo de entrega

A quantidade de tentativas incluída em cada entrega programada será exatamente a considerada na planilha enviada para cotação e deverá constar da proposta e do contrato. Tentativa frustrada não será automaticamente considerada nova entrega remunerável. Nova unidade somente poderá surgir na hipótese expressamente prevista, autorizada e registrada, vedada duplicidade de cobrança pelo mesmo ciclo.

6.5. Controle de mudança

Alteração de quantitativo, unidade, abrangência ou regra de inclusão exigirá justificativa, atualização coordenada dos documentos e análise de impacto econômico, não podendo ser promovida apenas no edital ou na execução.

7. ABRANGÊNCIA TERRITORIAL E FLUXOS DE ATENDIMENTO

7.1. Abrangência

A entrega domiciliar deverá abranger o Município de São Carlos, incluindo zona urbana, distritos, áreas rurais e demais localidades contempladas pelo cadastro dos usuários do CEAF, desde que validadas pela Administração e compatíveis com a política pública executada.

7.2. Atualização cadastral

A contratada deverá manter rotina de conferência operacional de endereço e contato, sem alterar dados oficiais sem autorização, registrando divergências, inconsistências, ausência de usuário, mudança de endereço e necessidade de atualização cadastral pela equipe municipal.

7.3. Atendimento operacional

O atendimento ao usuário será limitado a temas logísticos, tais como agendamento, janela de entrega, confirmação de endereço, reagendamento e informações sobre ocorrência. É vedado atendimento clínico, orientação terapêutica individualizada ou alteração de uso de medicamento.

7.4. Rotas e janelas

As rotas deverão ser planejadas considerando prioridade sanitária, distância, janela de atendimento, medicamentos termolábeis, disponibilidade do usuário, segurança do transporte, eficiência de deslocamento e capacidade de comprovação por GPS e evidências digitais.

Controle	Descrição	Evidência
Finalidade pública	Garantir que a cláusula tenha relação direta com o problema descrito no ETP.	Motivação no processo e correspondência com item do ETP.
Critério de fiscalização	Permitir verificação objetiva pela Administração.	Relatório, log, protocolo, ordem de serviço, evidência digital ou ata.
Risco mitigado	Reduzir impugnação, falha operacional, perda de rastreabilidade ou dano ao usuário.	Matriz de riscos, IMR, glosa ou plano de correção.

8. REGIME DE EXECUÇÃO, VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

8.1. Regime de execução

A execução será indireta, orientada a resultados, em lote único funcional, com preço global da solução e componentes fixos e variáveis discriminados na planilha orçamentária já elaborada. A medição observará as unidades nela adotadas, sem alteração por esta revisão.

8.2. Vigência

A vigência inicial será a considerada no planejamento e no orçamento, com possibilidade de prorrogação quando legalmente admitida, condicionada à vantagem, disponibilidade orçamentária, manutenção da necessidade, desempenho satisfatório e regularidade da contratada.

8.3. Implantação e operação assistida

O início da operação dependerá do aceite dos marcos de implantação, integrações, cadastros, segurança, treinamento, contingência, plano térmico, equipamentos, equipe e testes do fluxo crítico. A operação assistida não afasta os níveis de serviço essenciais nem autoriza uso de dados reais sem controles aprovados.

8.4. Contrato ordinário e não utilização de SRP

Adota-se contrato administrativo ordinário em razão da demanda regular, da mobilização integrada desde o início, da continuidade assistencial e da necessidade de governança única. A decisão não se baseia em vedação abstrata ao SRP para serviços contínuos e deverá ser compatibilizada com o regulamento municipal aplicável.

8.5. Reajuste e repactuação

A minuta disciplinará reajuste dos componentes não laborais e, quando presentes os requisitos legais, repactuação dos custos de mão de obra, mediante demonstração analítica, anualidade e documentação pertinente, sem modificação da estrutura do orçamento inicial.

9. MODELO DE REMUNERAÇÃO E SEGREGAÇÃO DE CUSTOS

9.1. Preservação da planilha orçamentária

Ficam preservados os grupos, itens, descrições, unidades, quantidades, inclusões e valores utilizados na planilha orçamentária e no mapa de preços. O edital deverá anexar ou reproduzir a mesma versão aprovada, impedindo que licitantes adotem bases de cotação diferentes.

9.2. Julgamento global e controle dos componentes

O critério de julgamento será o menor valor global do lote único funcional. Os componentes permanecerão discriminados para análise de exequibilidade, critérios unitários de aceitabilidade, medição, glosa, reajuste e eventual supressão ou acréscimo legal, sem parcelamento da adjudicação.

9.3. Regra de inclusão

Cada componente deverá conservar a mesma regra de inclusão considerada nas cotações. Se determinado custo foi incorporado a outro item na planilha aprovada, não poderá ser novamente cobrado. A proposta declarará ciência de que seu valor cobre todos os custos diretos e indiretos necessários ao escopo cotado.

9.4. Execução e pagamento

O pagamento será calculado pelas unidades efetivamente executadas e aceitas, conforme planilha e medição mensal. Serviço não realizado, duplicado, sem autorização ou sem evidência mínima será excluído da medição, independentemente da aplicação de IMR ou sanção.

10. REQUISITOS OPERACIONAIS

10.1. Equipe e governança

Permanecem os quantitativos e perfis de equipe considerados na planilha e no anexo de recursos. A contratada exercerá direção técnica e administrativa sobre seus profissionais, manterá substitutos, cobertura de ausências, capacitação, EPIs e preposto, sem subordinação direta à Administração. O plano de implantação demonstrará escala, turnos, responsabilidades e compatibilidade entre equipe e demanda.

10.2. Frota e capacidade

Sem alterar os custos orçados, a contratada informará quantidade, tipo, capacidade e disponibilidade dos veículos que utilizará. Os veículos deverão estar regularizados, limpos, fechados, segurados, rastreáveis, adequados ao acondicionamento, sem transporte simultâneo de materiais incompatíveis e com contingência para indisponibilidade, acidente e pico de demanda.

10.3. Coleta, conferência e custódia

Cada volume será recebido mediante conferência e identificador único, com registro de origem, usuário, rota, lote e validade quando disponibilizados, condição térmica, responsável, data e hora. Divergência impedirá a retirada até orientação municipal registrada.

10.4. Roteirização e entrega

As rotas considerarão janelas, zona urbana, distritos, área rural, risco, termolábeis, capacidade do veículo e retorno seguro. A entrega exigirá geolocalização, identificação do recebedor, assinatura, prova fotográfica proporcional e sincronização com o portal fiscal, ressalvadas exceções justificadas.

10.5. Tentativas, devoluções e ocorrências

Tentativa frustrada, recusa, endereço incorreto, ausência, falha térmica, acidente, extravio e devolução serão registrados em tempo real ou sincronizados assim que restabelecida a conexão. A logística reversa preservará segregação, integridade e cadeia de custódia até o recebimento municipal.

10.6. Continuidade

A contratada manterá plano testado para falha de sistema, ausência de profissional, veículo indisponível, perda de conectividade, incidente de segurança, falha de temperatura e interrupção de fornecedor crítico, com responsáveis, comunicação, solução temporária e prazo de restauração.

11. REQUISITOS SANITÁRIOS E FARMACÊUTICOS

11.1. Normas e licenças aplicáveis

A execução observará a RDC Anvisa nº 430/2020, com as alterações da RDC nº 653/2022, e demais normas federais, estaduais e municipais aplicáveis às atividades efetivamente desempenhadas. A Administração definirá no edital, conforme o fluxo ponto a ponto ou eventual armazenagem em trânsito, as licenças, autorizações, AFE e responsabilidade técnica pertinentes, vedada exigência sem relação com a parcela executada.

11.2. Cadeia de custódia, lotes e validades

O sistema registrará cada transferência de custódia e impedirá troca silenciosa de volume, lote, validade, usuário, rota ou condição. Divergências, avarias, violação, suspeita de falsificação e perda serão segregadas e comunicadas antes da continuidade do fluxo.

11.3. Termolábeis

A contratada manterá plano térmico com qualificação das soluções de transporte e embalagens, mapeamento ou análise de risco das rotas, faixas definidas por medicamento, sensores adequados, calibração rastreável, monitoramento, alarmes, registros, tratamento de excursão, quarentena e decisão municipal sobre reaproveitamento ou descarte. A simples menção a controle de temperatura não será suficiente para aceite.

11.4. Câmara de conservação

A câmara prevista na planilha será fornecida nas condições ali cotadas. Caso utilizada, deverá possuir qualificação, mapeamento, calibração, alarme, registro contínuo, manutenção, contingência energética e procedimento para desvio. Sua operação não transfere a responsabilidade técnico-sanitária municipal.

11.5. Fracionamento e blisters

É vedado cortar ou reembalar blisters convencionais ou apresentações não aprovadas para fracionamento. Qualquer individualização somente poderá ocorrer em embalagem primária especificamente registrada como fracionável, sem contato do medicamento com o meio externo,

sob responsabilidade do farmacêutico e conforme a RDC Anvisa nº 80/2006 e regras aplicáveis. Equipamentos cotados constituem apoio e não autorizam procedimento sanitariamente vedado.

11.6. Devoluções

Medicamentos devolvidos permanecerão identificados, segregados e bloqueados até avaliação municipal. Nenhum item retornará ao estoque utilizável por decisão da contratada. O registro conterá motivo, condição da embalagem, tempo e temperatura, custódia e destinação.

12. REQUISITOS TECNOLÓGICOS MÍNIMOS

12.1. Plataforma web

A plataforma web deverá possuir portal gerencial, perfis de acesso, cadastro operacional, roteirização, gestão de entregas, indicadores, relatórios, logs e exportação de dados, com disponibilidade compatível com o SLA.

12.2. Aplicativo operacional

O aplicativo deverá funcionar em dispositivos móveis, registrar GPS, status de rota, retirada, tentativa, entrega, assinatura, foto, ocorrência, devolução e sincronização, inclusive com modo offline controlado quando houver ausência temporária de conectividade.

12.3. Portal de fiscalização

O portal de fiscalização deverá permitir acesso à Secretaria Municipal de Saúde para acompanhamento em tempo real ou quase real das entregas, relatórios, indicadores, evidências, logs e exportações necessárias à medição.

12.4. Interoperabilidade

A solução deverá permitir importação e exportação de dados em formatos abertos e usuais, como CSV, XLSX ou API, quando autorizado, sem criar dependência tecnológica indevida ou aprisionamento da Administração.

12.5. Escalabilidade

A arquitetura deverá suportar os quantitativos estimados e variações razoáveis de demanda, mantendo desempenho compatível com a operação diária e preservando a integridade dos registros.

Controle	Descrição	Evidência
Finalidade pública	Garantir que a cláusula tenha relação direta com o problema descrito no ETP.	Motivação no processo e correspondência com item do ETP.

Critério de fiscalização	Permitir verificação objetiva pela Administração.	Relatório, log, protocolo, ordem de serviço, evidência digital ou ata.
Risco mitigado	Reduzir impugnação, falha operacional, perda de rastreabilidade ou dano ao usuário.	Matriz de riscos, IMR, glosa ou plano de correção.

13. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E LGPD

13.1. Papéis e finalidade

O Município atuará como controlador e a contratada como operadora, tratando dados exclusivamente segundo instruções documentadas, para execução, fiscalização e continuidade do serviço. É vedado uso comercial, formação de perfil, publicidade, compartilhamento ou reutilização incompatível.

13.2. Suboperadores e nuvem

Suboperadores, provedores de nuvem, mensageria, mapas e suporte com acesso a dados dependerão de relação previamente informada e autorização contratual. A contratada imporá obrigações equivalentes, manterá inventário atualizado e responderá por seus suboperadores. Transferência internacional observará a LGPD, a regulamentação da ANPD e autorização do controlador.

13.3. Controles mínimos

- MFA para perfis privilegiados e de fiscalização; menor privilégio, segregação de funções e revisão periódica de acessos;
- criptografia em trânsito por TLS 1.2 ou superior e em repouso por padrão reconhecido, com gestão segura de chaves;
- logs imutáveis de autenticação, consulta, inclusão, alteração, exportação, exclusão lógica, rota, evidência, glosa e administração;
- gestão de vulnerabilidades, correções, antimalware quando aplicável, testes de restauração e segregação de ambientes;
- RTO máximo de 4 horas e RPO máximo de 1 hora para o núcleo transacional, sujeitos à validação no plano de continuidade;
- bloqueio e apagamento remoto de dispositivos, proibição de armazenamento local desnecessário e sincronização segura do modo offline.

13.4. Retenção e descarte

Fotos, assinaturas, GPS, comprovantes, registros e logs serão retidos somente pelo período necessário às finalidades contratuais, à prestação de contas e aos prazos legais definidos na tabela

de temporalidade municipal. O plano de retenção, aprovado antes da produção, indicará prazo por categoria, acesso, bloqueio, descarte verificável e tratamento de cópias de segurança. É vedada retenção por prazo indeterminado.

13.5. Prova fotográfica proporcional

A fotografia deverá comprovar o local sem expor medicamento, receita, documento, interior da residência, moradores, placas ou terceiros desnecessários. O sistema aplicará orientação de enquadramento, acesso restrito, mascaramento quando necessário e trilha de consulta. Exceções serão justificadas no próprio evento.

13.6. Incidentes

A contratada comunicará incidente real ou suspeito ao Município sem demora injustificada e, em qualquer caso, em até 24 horas da ciência, com natureza, dados e titulares potencialmente afetados, data, causa conhecida, medidas de contenção, riscos e contato responsável. Informações complementares serão fornecidas continuamente, permitindo ao controlador cumprir os prazos da ANPD. A comunicação não implica reconhecimento automático de responsabilidade.

13.7. Reversibilidade

Os dados, documentos, comprovantes, logs e configurações serão exportáveis em formatos abertos e documentados, com dicionário, integridade e apoio à transição. Ao término, a contratada devolverá os dados e apresentará certificado de eliminação das cópias não sujeitas a retenção legal.

14. LOGS DE AUDITORIA E TRILHAS DE EVIDÊNCIA

14.1. Obrigatoriedade

A solução deverá registrar logs de auditoria para operações relevantes, incluindo login, criação, alteração, exclusão lógica, importação, exportação, consulta de dados sensíveis, alteração de rota, alteração de status, aceite, rejeição, glosa e emissão de relatório.

14.2. Conteúdo mínimo

Cada log deverá conter usuário, perfil, data, hora, endereço IP ou identificação do dispositivo quando disponível, operação realizada, objeto afetado, valor anterior e valor posterior quando aplicável, geolocalização quando pertinente e justificativa para operações críticas.

14.3. Imutabilidade operacional

Os logs não poderão ser alterados ou apagados por usuários comuns. Correções deverão ocorrer por registro complementar, preservando histórico, justificativa e responsável.

14.4. Acesso da fiscalização

A fiscalização deverá ter acesso aos logs relacionados à execução contratual, respeitados os princípios da LGPD, com possibilidade de exportação para instrução de atesto, auditoria, sindicância, glosa ou resposta a órgão de controle.

Controle	Descrição	Evidência
Finalidade pública	Garantir que a cláusula tenha relação direta com o problema descrito no ETP.	Motivação no processo e correspondência com item do ETP.
Critério de fiscalização	Permitir verificação objetiva pela Administração.	Relatório, log, protocolo, ordem de serviço, evidência digital ou ata.
Risco mitigado	Reduzir impugnação, falha operacional, perda de rastreabilidade ou dano ao usuário.	Matriz de riscos, IMR, glosa ou plano de correção.

15. GPS, ENTREGA DOMICILIAR E PROVA FOTOGRÁFICA CONTROLADA

15.1. Registro de GPS

O aplicativo deverá registrar geolocalização na retirada, início da rota, chegada ao endereço, tentativa, entrega, devolução e encerramento, permitindo comparação entre local planejado, local efetivo e raio de tolerância definido pela Administração.

15.2. Confirmação no local

A entrega somente deverá ser considerada concluída quando houver registro de chegada ao local, validação do recebedor, assinatura eletrônica ou justificativa de impossibilidade aceita, prova fotográfica controlada e status final sincronizado.

15.3. Prova fotográfica da residência

A foto deverá comprovar a chegada ao domicílio ou ponto de entrega, preferencialmente fachada ou elemento externo, sem capturar desnecessariamente moradores, medicamentos, documentos médicos ou informações sensíveis. O sistema deverá permitir mascaramento, restrição de acesso ou retenção por prazo definido.

15.4. Exceções

Quando houver risco à privacidade, segurança, local sensível ou recusa justificada de foto, o entregador deverá registrar ocorrência, justificativa e outra evidência admitida pela fiscalização, sem prejuízo de análise individual do atesto.

Controle	Descrição	Evidência
Finalidade pública	Garantir que a cláusula tenha relação direta com o problema descrito no ETP.	Motivação no processo e correspondência com item do ETP.
Critério de fiscalização	Permitir verificação objetiva pela Administração.	Relatório, log, protocolo, ordem de serviço, evidência digital ou ata.
Risco mitigado	Reduzir impugnação, falha operacional, perda de rastreabilidade ou dano ao usuário.	Matriz de riscos, IMR, glosa ou plano de correção.

16. ASSINATURA ELETRÔNICA E CONFIRMAÇÃO DE RECEBIMENTO

16.1. Assinatura eletrônica

O aplicativo deverá permitir assinatura eletrônica do usuário ou responsável autorizado, com data, hora, identificação do recebedor, grau de relação quando aplicável, geolocalização e vinculação ao comprovante de entrega.

16.2. Recebimento por terceiro

O recebimento por terceiro somente será admitido quando autorizado pela regra municipal ou pelo cadastro, devendo registrar nome, documento quando aplicável, relação com o usuário, assinatura e evidências mínimas.

16.3. Recusa ou impossibilidade

Em caso de recusa, impossibilidade de assinatura, usuário incapaz de assinar ou falha técnica, deverá ser registrada ocorrência detalhada e evidência alternativa, sujeita a aceite da fiscalização.

16.4. Comprovante

O comprovante de entrega deverá reunir número único, usuário, endereço, rota, data, hora, entregador, status, assinatura, foto, coordenadas, lote/validade quando disponível e observações, com exportação em PDF ou relatório equivalente.

Controle	Descrição	Evidência
Finalidade pública	Garantir que a cláusula tenha relação direta com o problema descrito no ETP.	Motivação no processo e correspondência com item do ETP.
Critério de fiscalização	Permitir verificação objetiva pela Administração.	Relatório, log, protocolo, ordem de serviço, evidência digital ou ata.
Risco mitigado	Reduzir impugnação, falha operacional, perda de rastreabilidade ou dano ao usuário.	Matriz de riscos, IMR, glosa ou plano de correção.

17. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

17.1. Ordem de início

A execução será iniciada mediante ordem de início emitida pela Administração, após assinatura do contrato, apresentação do plano de implantação, indicação da equipe, comprovação de requisitos iniciais e validação do cronograma.

17.2. Implantação

A implantação deverá contemplar parametrização do sistema, criação de perfis, treinamento, importação inicial de dados autorizados, configuração de rotas, cadastro de equipamentos, testes, operação assistida e aceite formal.

17.3. Operação mensal

A operação mensal incluirá planejamento, atendimento, processamento, montagem operacional, roteirização, transporte, entrega, devolução, suporte, manutenção, indicadores, relatório mensal e reunião de acompanhamento quando solicitada.

17.4. Continuidade

A contratada deverá manter plano de contingência para falha de sistema, indisponibilidade de aplicativo, ausência de entregador, veículo indisponível, acidente, falha de temperatura, queda de conexão e outros eventos que possam comprometer a continuidade assistencial.

Controle	Descrição	Evidência
Finalidade pública	Garantir que a cláusula tenha relação direta com o problema descrito no ETP.	Motivação no processo e correspondência com item do ETP.
Critério de fiscalização	Permitir verificação objetiva pela Administração.	Relatório, log, protocolo, ordem de serviço, evidência digital ou ata.
Risco mitigado	Reduzir impugnação, falha operacional, perda de rastreabilidade ou dano ao usuário.	Matriz de riscos, IMR, glosa ou plano de correção.

18. MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO

18.1. Fiscalização técnica

A fiscalização técnica acompanhará execução operacional, qualidade das entregas, aderência ao fluxo CEAF, evidências, relatórios, SLA, ocorrências, integridade dos medicamentos e conformidade dos registros.

18.2. Fiscalização administrativa

A fiscalização administrativa verificará documentos contratuais, regularidade, medição, notas fiscais, glosas, aplicação de sanções, prazos, obrigações trabalhistas quando aplicável e instrução de pagamento.

18.3. Fiscalização sanitária

A fiscalização sanitária ou farmacêutica municipal avaliará aspectos técnicos relacionados a conservação, transporte, devolução, cadeia de custódia, termolábeis, fracionamento municipal e POPs.

18.4. Recebimento provisório e definitivo

O recebimento provisório ocorrerá com apresentação dos relatórios e evidências mensais. O recebimento definitivo ocorrerá após análise da fiscalização, aplicação de glosas, saneamento de divergências e aceite da autoridade competente ou servidor designado.

Controle	Descrição	Evidência
Finalidade pública	Garantir que a cláusula tenha relação direta com o problema descrito no ETP.	Motivação no processo e correspondência com item do ETP.
Critério de fiscalização	Permitir verificação objetiva pela Administração.	Relatório, log, protocolo, ordem de serviço, evidência digital ou ata.
Risco mitigado	Reduzir impugnação, falha operacional, perda de rastreabilidade ou dano ao usuário.	Matriz de riscos, IMR, glosa ou plano de correção.

19. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

19.1. Base da medição

A medição seguirá exclusivamente os componentes, unidades e regras de inclusão da planilha orçamentária já cotada, sem alteração por esta revisão. O relatório mensal reconciliará ordem, usuário, identificador, rota, evento, evidência, componente medido e valor.

19.2. Evidência mínima

A evidência mínima de cada serviço será a definida no anexo de medição. Para entrega, incluirá autorização municipal, identificador do volume, geolocalização, data, hora, recebedor, assinatura ou justificativa, foto proporcional, status e trilha de custódia. Ausência não justificada impedirá o pagamento da unidade.

19.3. Tentativas e duplicidade

A regra de tentativas será a mesma considerada na cotação. Tentativa frustrada será registrada como ocorrência e somente gerará nova unidade remunerável quando a planilha e o contrato expressamente assim determinarem e houver autorização. Não serão pagas duas unidades pelo mesmo ciclo, evento ou evidência.

19.4. Glosa e contraditório

Após excluir serviços não executados ou sem aceite, a fiscalização aplicará o IMR sobre as bases definidas. A memória de cálculo será enviada à contratada, que poderá se manifestar antes do recebimento definitivo. A decisão será motivada e registrada na plataforma.

19.5. DRS transitório

O módulo DRS será medido apenas quando houver ordem de serviço e execução comprovada, conforme unidade e valor já cotados. Sua suspensão por alteração do fluxo estadual não assegura pagamento mínimo nem indenização por parcela não executada.

20. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

20.1. Função

O IMR converte desempenho em ajuste objetivo do valor mensal. Não substitui o não pagamento de serviço inexistente, nem as sanções e indenizações cabíveis. A plataforma será a fonte primária, sujeita à auditoria e conferência por outras evidências.

20.2. Fórmulas e bases

Cada indicador terá numerador, denominador, exclusões, meta, faixas, percentual e base de incidência definidos no Anexo VI. Eventos atribuíveis ao Município, força maior comprovada ou dados indisponíveis por responsabilidade da Administração serão excluídos mediante registro e validação da fiscalização.

20.3. Limites

O total das glosas de desempenho ficará limitado a 15% do valor mensal medido, sem prejuízo da exclusão de serviços não executados, da reposição de medicamentos, da indenização por dano e das sanções. O mesmo evento não sofrerá glosas cumulativas de idêntica natureza; prevalecerá a de maior impacto, salvo indicadores com fatos geradores distintos.

20.4. Procedimento

A fiscalização emitirá demonstrativo por indicador e evento. A contratada poderá apresentar justificativa e evidências no prazo contratual. A decisão e o valor final serão registrados antes do recebimento definitivo, com trilha de auditoria e exportação.

21. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E HABILITAÇÃO

21.1. Diretriz geral

As exigências de habilitação técnica deverão ser proporcionais ao objeto, necessárias à segurança da execução e compatíveis com o mercado, vedadas exigências restritivas sem justificativa.

21.2. Atestado de capacidade técnica

Poderá ser exigida comprovação de experiência em serviços compatíveis com logística, entrega domiciliar, rastreabilidade, operação de sistema, gestão de entregas, transporte de produtos sensíveis ou apoio operacional em saúde, admitindo somatório quando não comprometer a aferição da capacidade.

21.2.1. Comprovação quantitativa da parcela de entrega de medicamentos

Para fins de qualificação técnico-operacional relativa à parcela de entrega de medicamentos, a licitante deverá apresentar um ou mais atestados de capacidade técnica, expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, em seu nome, que comprovem a execução satisfatória de serviços de entrega de medicamentos ou de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, em quantitativo mínimo correspondente a 50% (cinquenta por cento) da demanda mensal estimada de entregas prevista neste Termo de Referência.

21.2.2. Base de cálculo e quantitativo mínimo exigido

Considerando a demanda estimada de 12.000 (doze mil) entregas por mês, o quantitativo mínimo a ser comprovado será de 6.000 (seis mil) entregas efetivamente realizadas, conforme a seguinte memória de cálculo:

Quantitativo mínimo de habilitação = 12.000 entregas × 50% = 6.000 entregas.

O percentual de 50% incidirá exclusivamente sobre o quantitativo mensal estimado, não sendo aplicado sobre o quantitativo anual de 144.000 entregas, sobre o volume acumulado de toda a vigência contratual ou sobre o valor financeiro da contratação. O quantitativo mínimo de habilitação não será multiplicado pelo número de meses de duração do contrato.

21.2.3. Somatório de atestados e período da experiência

Será admitido o somatório de quantitativos demonstrados por atestados de serviços tecnicamente compatíveis, relativos a um ou mais contratos, executados em períodos concomitantes ou sucessivos, desde que os documentos permitam identificar os serviços efetivamente realizados e não haja contagem duplicada das mesmas entregas.

A referência à demanda mensal constitui a base de cálculo do quantitativo mínimo exigido, não impondo, por si só, que as 6.000 entregas tenham sido realizadas em um único contrato, para um único contratante ou dentro de um único mês.

Serão considerados os serviços já efetivamente executados, inclusive em contratos em andamento, desde que a experiência comprovada seja anterior à abertura do certame.

21.2.4. Conteúdo dos atestados e verificação

Os atestados deverão permitir identificar a pessoa jurídica emitente, a empresa beneficiária, o objeto executado, o período de execução, os quantitativos efetivamente realizados e o responsável pela declaração, com meio de contato para eventual confirmação.

A Administração poderá realizar diligências para verificar a autenticidade e o conteúdo dos atestados, inclusive mediante consulta ao emitente e solicitação de documentos complementares relacionados aos serviços atestados, observados os limites legais e as condições previstas no edital.

21.2.5. Participação em consórcio

Na hipótese de participação em consórcio, será admitido o somatório dos quantitativos comprovados pelas empresas consorciadas para atendimento ao mínimo estabelecido neste item, observadas as regras do edital e vedada a contagem duplicada de uma mesma execução.

21.2.6. Preservação das demais exigências

O atendimento ao quantitativo mínimo de 6.000 entregas refere-se exclusivamente à comprovação de experiência anterior na parcela de entrega, não dispensando o cumprimento das demais exigências de habilitação, da prova de conceito e das condições técnicas, operacionais e sanitárias aplicáveis.

Esse quantitativo não reduz a obrigação da futura contratada de dimensionar seus recursos e executar integralmente o objeto contratado, conforme a demanda, as ordens de serviço e as demais condições previstas neste Termo de Referência.

21.3. Equipe e responsável técnico

A contratada deverá indicar equipe operacional e responsáveis pela solução tecnológica, logística e suporte. Quando a atividade exigir licença sanitária ou responsável técnico próprio, a exigência deverá ser delimitada às atividades efetivamente executadas pela contratada.

21.4. Licenças e documentos

Poderão ser exigidas licenças, alvarás, autorizações ou documentos sanitários compatíveis com transporte, armazenagem ou operação de medicamentos, quando aplicáveis ao escopo executado, sem confundir a contratada com farmácia responsável pela dispensação municipal.

Controle	Descrição	Evidência
Finalidade pública	Garantir que a cláusula tenha relação direta com o problema descrito no ETP.	Motivação no processo e correspondência com item do ETP.
Critério de fiscalização	Permitir verificação objetiva pela Administração.	Relatório, log, protocolo, ordem de serviço, evidência digital ou ata.
Risco mitigado	Reduzir impugnação, falha operacional, perda de rastreabilidade ou dano ao usuário.	Matriz de riscos, IMR, glosa ou plano de correção.

22. CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

22.1. Compatibilidade com o TR

A proposta deverá declarar atendimento integral aos requisitos do TR, apresentar composição de preços, plano de execução, descrição da solução tecnológica, equipe mínima, equipamentos, atendimento, rotas e política de segurança da informação.

22.2. Exequibilidade

A Administração deverá avaliar se os preços cobrem os custos mínimos de pessoal, tecnologia, suporte, veículos, seguros, manutenção, insumos, equipamentos, tributos e contingências, podendo diligenciar a licitante para comprovar a exequibilidade.

22.3. Vedação a solução parcial

Não será aceita proposta que entregue apenas software, apenas entrega física, apenas atendimento ou apenas equipamentos, sem integração funcional e responsabilidade única pela execução do objeto contratado.

22.4. Demonstração técnica

A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar deverá submeter-se à prova de conceito, se prevista no edital, para demonstrar aderência aos requisitos essenciais e às telas mínimas do sistema.

Controle	Descrição	Evidência
Finalidade pública	Garantir que a cláusula tenha relação direta com o problema descrito no ETP.	Motivação no processo e correspondência com item do ETP.
Critério de fiscalização	Permitir verificação objetiva pela Administração.	Relatório, log, protocolo, ordem de serviço, evidência digital ou ata.
Risco mitigado	Reduzir impugnação, falha operacional, perda de rastreabilidade ou dano ao usuário.	Matriz de riscos, IMR, glosa ou plano de correção.

23. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

23.1. Modalidade e enquadramento

A seleção ocorrerá por pregão eletrônico, por se tratar de serviço comum com especificações, evidências e níveis de desempenho objetivamente definidos. A complexidade operacional não transforma, por si só, o objeto em serviço especial, desde que o edital mantenha critérios verificáveis.

23.2. Adjudicação e julgamento

A adjudicação será do lote único funcional e o critério será o menor valor global da solução para o período orçado. Serão observados o preço global máximo e os preços unitários máximos ou critérios unitários de aceitabilidade constantes do orçamento aprovado, sem modificação dos valores por esta revisão.

23.3. Competição

A habilitação se limitará às parcelas de maior relevância, admitindo somatório de atestados compatíveis. O edital disciplinará consórcio e subcontratação parcial; eventual vedação a consórcio será motivada, considerando a amplitude do lote e a necessidade de preservação da competição.

23.4. Exequibilidade

A análise verificará se a proposta cobre o escopo integral, inclusive tecnologia, equipe, veículos, equipamentos, insumos, suporte, segurança, seguros, manutenção, tributos e contingência conforme a planilha cotada. Diligência poderá exigir memória, convenções coletivas, propostas de terceiros e plano de capacidade, sem permitir alteração substancial da proposta.

23.5. POC

Após a aceitabilidade da proposta, somente a licitante provisoriamente vencedora será submetida à POC do núcleo crítico. A reprovação motivada ensejará análise da próxima colocada, observados o mesmo roteiro e as mesmas condições.

24. PROVA DE CONCEITO

24.1. Escopo

A POC avaliará somente o fluxo crítico definido no Anexo V, necessário para demonstrar integração entre autorização, preparação, rota, aplicativo, entrega, evidências, ocorrência, fiscalização e auditoria. As demais funcionalidades serão verificadas na implantação e permanecem obrigatórias para o contrato, mas não restringirão antecipadamente a competição.

24.2. Convocação

A convocação indicará data, horário, duração, local ou ambiente remoto, infraestrutura e credenciais, com antecedência mínima definida no edital. Será utilizada massa fictícia fornecida ou aprovada pela Administração, vedado uso de dados reais de pacientes.

24.3. Avaliação

A comissão seguirá roteiro único, registrará cada passo como Aprovado ou Reprovado e produzirá ata com evidências. Demonstração estática, vídeo gravado ou protótipo sem persistência não comprovará função que exija gravação e integração. Os demais licitantes poderão acompanhar sem interferir.

24.4. Aprovação e falha técnica

A aprovação exigirá 100% dos itens classificados como núcleo crítico. Interrupção comprovadamente causada pela infraestrutura da Administração ou por indisponibilidade externa geral permitirá suspensão e retomada. Não haverá saneamento de funcionalidade crítica inexistente durante a sessão; erro material de operação poderá ser repetido uma única vez, se registrado e autorizado pela comissão.

24.5. Resultado e recurso

O resultado será motivado e divulgado com a ata. Reprovação implicará desclassificação da proposta, assegurados os meios recursais do procedimento. A próxima licitante será convocada sob condições idênticas.

25. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

25.1. Município

Compete ao Município definir regras do CEAF, validar prescrições, autorizar dispensação, responsabilizar-se pelo ato farmacêutico, definir usuários elegíveis, aprovar POPs, fiscalizar o contrato, atestar medições e decidir sobre aceite ou rejeição de ocorrências.

25.2. Contratada

Compete à contratada disponibilizar tecnologia, equipe, equipamentos, transporte, atendimento, suporte, roteirização, evidências, logs, relatórios, manutenção, contingência e execução do apoio operacional e logístico conforme TR.

25.3. Responsabilidade compartilhada

Haverá atuação coordenada em monitoramento da operação, solução de ocorrências, melhoria de rotas, revisão de indicadores, logística reversa e resposta a incidentes, sem prejuízo da delimitação de responsabilidades contratuais e sanitárias.

25.4. Subcontratação

A subcontratação parcial de atividades instrumentais poderá ser admitida quando prevista no edital, sem transferência da responsabilidade integral da contratada perante a Administração e sem subcontratação do núcleo tecnológico sem autorização expressa.

Controle	Descrição	Evidência
Finalidade pública	Garantir que a cláusula tenha relação direta com o problema descrito no ETP.	Motivação no processo e correspondência com item do ETP.
Critério de fiscalização	Permitir verificação objetiva pela Administração.	Relatório, log, protocolo, ordem de serviço, evidência digital ou ata.
Risco mitigado	Reduzir impugnação, falha operacional, perda de rastreabilidade ou dano ao usuário.	Matriz de riscos, IMR, glosa ou plano de correção.

26. MATRIZ DE RISCOS

26.1. Finalidade

A matriz de riscos identifica eventos que podem comprometer execução, continuidade assistencial, integridade dos medicamentos, proteção de dados, rastreabilidade e equilíbrio contratual, atribuindo medidas preventivas e responsáveis.

26.2. Riscos operacionais

Incluem atraso, rota inviável, ausência do usuário, endereço incorreto, veículo indisponível, falha de equipe, extravio, furto, dano, perda de medicamento e divergência de entrega.

26.3. Riscos tecnológicos

Incluem indisponibilidade da plataforma, falha de sincronização, perda de dados, ausência de backup, log incompleto, erro de integração, falha de GPS e dispositivo móvel indisponível.

26.4. Riscos jurídicos e sanitários

Incluem impugnação por objeto genérico ou restritivo, transferência indevida de ato farmacêutico, tratamento inadequado de dados sensíveis, falha de temperatura e ausência de licença aplicável.

Controle	Descrição	Evidência
Finalidade pública	Garantir que a cláusula tenha relação direta com o problema descrito no ETP.	Motivação no processo e correspondência com item do ETP.
Critério de fiscalização	Permitir verificação objetiva pela Administração.	Relatório, log, protocolo, ordem de serviço, evidência digital ou ata.
Risco mitigado	Reduzir impugnação, falha operacional, perda de rastreabilidade ou dano ao usuário.	Matriz de riscos, IMR, glosa ou plano de correção.

27. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

27.1. Obrigações gerais

Executar o objeto conforme TR, edital, contrato, ordem de serviço e proposta, mantendo equipe, sistema, equipamentos, suporte, atendimento, veículos, insumos, segurança da informação e conformidade sanitária compatíveis.

27.2. Obrigações tecnológicas

Disponibilizar plataforma, aplicativo e portal funcionais, seguros, auditáveis, com logs, backup, exportação, perfis, relatórios, controle de GPS, assinatura, foto, ocorrências e suporte técnico.

27.3. Obrigações logísticas

Planejar rotas, retirar, transportar, entregar, registrar, devolver e reportar os medicamentos conforme regras da Administração, mantendo sigilo, integridade, rastreabilidade e cuidado sanitário.

27.4. Obrigações LGPD

Tratar dados apenas para execução contratual, manter confidencialidade, restringir acessos, comunicar incidentes, apoiar atendimento a direitos dos titulares e eliminar ou devolver dados ao fim do contrato conforme orientação do Município.

Controle	Descrição	Evidência
Finalidade pública	Garantir que a cláusula tenha relação direta com o problema descrito no ETP.	Motivação no processo e correspondência com item do ETP.
Critério de fiscalização	Permitir verificação objetiva pela Administração.	Relatório, log, protocolo, ordem de serviço, evidência digital ou ata.
Risco mitigado	Reduzir impugnação, falha operacional, perda de rastreabilidade ou dano ao usuário.	Matriz de riscos, IMR, glosa ou plano de correção.

28. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

28.1. Dados e regras

Fornecer, na medida necessária e autorizada, dados operacionais, regras de atendimento, cadastro de usuários, critérios de elegibilidade, POPs, endereços, contatos e informações necessárias à execução.

28.2. Fiscalização

Designar gestor e fiscais do contrato, analisar relatórios, validar medições, registrar ocorrências, aplicar glosas e sanções quando cabíveis, e promover reuniões de acompanhamento.

28.3. Responsabilidade sanitária

Manter sob sua responsabilidade o ato farmacêutico, a dispensação, a validação técnica, o eventual fracionamento permitido, a definição de medicamentos e a orientação terapêutica individualizada.

28.4. Pagamento

Realizar pagamento após medição, atesto, saneamento de pendências, aplicação de glosas e apresentação regular de documentos fiscais, nos termos do contrato.

Controle	Descrição	Evidência
Finalidade pública	Garantir que a cláusula tenha relação direta com o problema descrito no ETP.	Motivação no processo e correspondência com item do ETP.
Critério de fiscalização	Permitir verificação objetiva pela Administração.	Relatório, log, protocolo, ordem de serviço, evidência digital ou ata.
Risco mitigado	Reduzir impugnação, falha operacional, perda de rastreabilidade ou dano ao usuário.	Matriz de riscos, IMR, glosa ou plano de correção.

29. SANÇÕES, GLOSAS E RESPONSABILIZAÇÃO

29.1. Infrações

Constituem infrações contratuais o atraso injustificado, inexecução parcial, inexecução total, entrega sem evidência, falha de sigilo, descumprimento de SLA, perda de medicamento, falha de temperatura, recusa de auditoria e uso indevido de dados.

29.2. Sanções

As sanções observarão a Lei nº 14.133/2021, o edital, o contrato, a gravidade da conduta, o dano causado, a reincidência, a boa-fé, a cooperação para correção e o devido processo administrativo.

29.3. Glosas

As glosas têm natureza de ajuste de medição e não impedem, quando cabível, aplicação de sanções. Deverão ser calculadas conforme IMR e evidências do sistema.

29.4. Responsabilização por dados

O uso indevido, compartilhamento não autorizado, vazamento ou falha de proteção de dados poderá ensejar glosa, sanção, rescisão, ressarcimento e comunicação às autoridades competentes, conforme o caso.

Controle	Descrição	Evidência
Finalidade pública	Garantir que a cláusula tenha relação direta com o problema descrito no ETP.	Motivação no processo e correspondência com item do ETP.
Critério de fiscalização	Permitir verificação objetiva pela Administração.	Relatório, log, protocolo, ordem de serviço, evidência digital ou ata.
Risco mitigado	Reduzir impugnação, falha operacional, perda de rastreabilidade ou dano ao usuário.	Matriz de riscos, IMR, glosa ou plano de correção.

30. REVERSIBILIDADE, TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

30.1. Reversibilidade

A contratada deverá garantir exportação de dados, relatórios, evidências, logs e histórico de execução em formato acessível, estruturado e utilizável pela Administração ao fim do contrato ou quando solicitado.

30.2. Transição

Deverá ser apresentado plano de transição para início e encerramento, evitando descontinuidade assistencial, perda de dados ou interrupção de entregas.

30.3. Encerramento

No encerramento, a contratada deverá devolver ou eliminar dados conforme instrução do controlador, comprovar eliminação segura quando determinada e manter registros necessários pelo prazo legal e contratual.

30.4. Continuidade pública

A obrigação de reversibilidade visa impedir aprisionamento tecnológico e garantir que a Administração possa prosseguir com a política pública por meios próprios ou por novo contrato.

Controle	Descrição	Evidência
Finalidade pública	Garantir que a cláusula tenha relação direta com o problema descrito no ETP.	Motivação no processo e correspondência com item do ETP.
Critério de fiscalização	Permitir verificação objetiva pela Administração.	Relatório, log, protocolo, ordem de serviço, evidência digital ou ata.
Risco mitigado	Reduzir impugnação, falha operacional, perda de rastreabilidade ou dano ao usuário.	Matriz de riscos, IMR, glosa ou plano de correção.

31. SUSTENTABILIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS NO DESCARTE

31.1. Sustentabilidade

A contratada deverá adotar práticas de racionalização de rotas, redução de deslocamentos improdutivos, descarte adequado de embalagens, logística reversa quando aplicável e uso eficiente de recursos.

31.2. Equipamentos

Equipamentos, dispositivos móveis, mídias e materiais utilizados deverão ser mantidos em boas condições, substituídos quando necessário e descartados de forma ambientalmente adequada, sem exposição de dados pessoais.

31.3. Documentos e impressões

Deverá ser evitada impressão desnecessária de documentos contendo dados pessoais de saúde. Quando indispensável, o transporte, guarda e descarte deverão seguir regras de sigilo e eliminação segura.

31.4. Rotas

A roteirização deverá considerar eficiência de deslocamento, redução de emissões, economia de combustível e qualidade do atendimento, sem comprometer prioridades sanitárias.

Controle	Descrição	Evidência
Finalidade pública	Garantir que a cláusula tenha relação direta com o problema descrito no ETP.	Motivação no processo e correspondência com item do ETP.
Critério de fiscalização	Permitir verificação objetiva pela Administração.	Relatório, log, protocolo, ordem de serviço, evidência digital ou ata.
Risco mitigado	Reduzir impugnação, falha operacional, perda de rastreabilidade ou dano ao usuário.	Matriz de riscos, IMR, glosa ou plano de correção.

32. ANEXOS TÉCNICOS E REQUISITOS POR TELA

ANEXO I - QUANTITATIVOS REFERENCIAIS DA SOLUÇÃO

Os quantitativos a seguir derivam do modelo de quantitativos fornecido para instrução do ETP/TR e devem ser validados pela Secretaria Municipal de Saúde antes da publicação do edital. Possuem natureza estimativa e não configuram garantia de demanda mínima, sobretudo nas parcelas variáveis e no módulo DRS transitório.

Parâmetro	Quantidade	Unidade	Observação
Pacientes ativos CEAF	8.700	usuários	Base populacional mensal estimada.
Entregas programadas	12.000	entregas/mês	Base para cotação, rotas, equipe e medição.
Entregas anuais	144.000	entregas/ano	12 meses de execução.
Zona urbana/sede	9.600	entregas/mês	80% da demanda estimada.
Distrito de Água Vermelha	600	entregas/mês	5% da demanda estimada.
Distrito de Santa Eudóxia	600	entregas/mês	5% da demanda estimada.
Áreas rurais e demais localidades	1.200	entregas/mês	10% da demanda estimada.
Termolábeis	1.800	entregas/mês	15% da demanda estimada.
Tentativas frustradas	1.200	ocorrências/mês	10% estimativo para dimensionamento.
Logística reversa	600	ocorrências/mês	5% estimativo para dimensionamento.
Módulo DRS III/Araraquara	22	viagens/coletas/mês	Transitório, variável e sujeito à ordem de serviço.

Para fins exclusivos de qualificação técnico-operacional da parcela de entrega de medicamentos, o quantitativo mínimo de experiência corresponderá a 50% da demanda mensal estimada de 12.000 entregas, resultando em 6.000 entregas comprovadas, observados os subitens 21.2.1 a 21.2.6 deste Termo de Referência. A estimativa anual de 144.000 entregas permanece destinada ao planejamento, ao orçamento e à execução contratual, não constituindo a base de cálculo desse requisito de habilitação. Este esclarecimento não altera os quantitativos de execução constantes da tabela.

A planilha de formação de preços deverá diferenciar itens fixos, itens variáveis, itens estimativos e itens transitórios, permitindo análise de exequibilidade, glosa, suspensão do módulo DRS e comparação com contratações correlatas.

ANEXO II - MATRIZ DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS E MEDIÇÃO

Nota de preservação: esta revisão não modifica os componentes, unidades, quantitativos, inclusões ou valores da planilha orçamentária já utilizada. A tabela abaixo deve permanecer idêntica à versão aprovada do orçamento e do mapa de preços.

Grupo	Descrição	Unidade	Qtd mensal	Qtd anual	Natureza	Critério de medição
Tecnologia	Plataforma tecnológica/app/portal	mês	1	12	Fixo mensal	Aceite mensal de disponibilidade, suporte e relatórios.
Tecnologia	URA/0800 ou canal telefônico	mês	1	12	Fixo ou integrado	Comprovação por relatório de atendimento.
Tecnologia	WhatsApp/chat/canal digital	mês	1	12	Fixo ou integrado	Comprovação por relatórios e logs.
Processamento	Gestão digital de prescrições e registros	registro	12.000	144.000	Variável estimativo	Medir registros válidos aceitos.
Kits	Apoio à montagem e identificação	kit	12.000	144.000	Variável estimativo	Sem ato privativo farmacêutico.
Entrega	Entrega domiciliar integral	entrega	12.000	144.000	Variável	Exige evidência mínima completa.
Termolábeis	Controle específico de temperatura	ocorrência	1.800	21.600	Variável estimativo	Medir quando não estiver incorporado ao preço da entrega.
Reversa	Logística reversa/devolução	ocorrência	600	7.200	Variável estimativo	Medir quando houver deslocamento adicional aceito.
DRS Transitório	Retirada/coleta DRS III Araraquara	viagem/coleta	22	264	Transitório	Somente sob ordem de serviço.
Atendimento	Atendimento operacional/SAC/agendamento	mês	1	12	Fixo ou integrado	Sem orientação clínica individualizada.
Suporte	Suporte e manutenção	mês	1	12	Fixo mensal	Com SLA e relatórios.
Implantação	Implantação, parametrização e treinamento	etapa	1	1	Parcela única	Pagamento condicionado ao aceite de implantação.

ANEXO II.01 – DO LEVANTAMENTO DE MERCADO E MATRIZ DE FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- **CONTEXTUALIZAÇÃO E INDIVISIBILIDADE TECNOLÓGICO-OPERACIONAL DO OBJETO**

O objeto do presente certame refere-se à Contratação de Solução Integrada de Apoio Operacional, Tecnológico e Logístico à Assistência Farmacêutica Municipal (CEAF) do Município de São Carlos/SP. Trata-se de uma modelagem sistêmica que envolve a cessão de plataforma tecnológica proprietária/customizada, aplicativo para governança e acompanhamento pelo usuário/paciente, portal de gestão em tempo real, fornecimento de hardware em comodato/locação, insumos de embalagem e controle térmico, suporte técnico contínuo, apoio material e operacional à montagem de kits de dispensação, transporte refrigerado/climatizado com controle rigoroso de temperatura, entrega domiciliar rastreável, além de módulo transitório de coleta e transporte a partir do DRS III/Araraquara.

Sob a ótica técnico-sanitária, o objeto guarda absoluta indivisibilidade, visto que o fracionamento em contratações isoladas (por exemplo, adjudicação autônoma de licença de software, frete logístico comum e aquisição avulsa de embalagens) resultaria em:

- **Quebra da Cadeia de Custódia e Rastreabilidade:** Incompatibilidade com as exigências de controle farmacêutico da **Resolução da Diretoria Colegiada - RDC Anvisa nº 430/2020** (alterada pela RDC Anvisa nº 653/2022), que impõe a rastreabilidade integral da cadeia de distribuição e transporte de medicamentos submetidos ao controle sanitário;
- **Diluição de Responsabilidades e Risco à LGPD:** Impossibilidade de responsabilização unívoca sobre incidentes de segurança de dados (Lei Federal nº 13.709/2018 - LGPD), contaminação, avaria térmica ou extravio de insumos de alto valor do Sistema Único de Saúde (SUS);
- **Comprometimento da Segurança Sanitária do Usuário:** Perda de controle da garantia do fracionamento e dispensação, resguardando-se, em todo caso, a preservação indelegável da responsabilidade técnico-sanitária e dos atos privativos da assistência farmacêutica municipal e de seus profissionais habilitados (Lei Federal nº 13.021/2014 e Decreto Federal nº 85.878/1981).

A modelagem por **Lote Único (Solução Integrada)** fundamenta-se expressamente no **art. 47, II, e art. 40, § 2º, do Decreto Federal nº 10.024/2019 e do art. 40, V, "b" da Lei Federal nº 14.133/2021**, demonstrando-se que o parcelamento, no presente caso, acarretaria prejuízo à conexão lógica dos serviços, à rastreabilidade sanitária e à eficiência do gasto público.

- **DO LEVANTAMENTO DE MERCADO E MATRIZ DE FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

Na etapa de planejamento orçamentário, efetuou-se vasta busca nos bancos públicos oficiais de preços disponíveis, incluindo o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), o Painel de Preços do Governo Federal e bancos de dados de órgãos públicos conveniados. No entanto, constatou-se a **inviabilidade técnica e metodológica da utilização prioritária ou exclusiva desses sistemas como balizadores diretos do preço de referência**, pelas razões de fato e de direito a seguir aduzidas:

- **Ausência de Homogeneidade e Inexistência de Objeto Análogo:** Os registros constantes nos sistemas governamentais referem-se a contratações segmentadas, pontuais ou padronizadas (ex.: contratação de frete por quilômetro rodado, contratação de correios, licença genérica de software SaaS sem módulo logístico integrado ou fornecimento isolado de caixas térmicas). Nenhuma das atas ou contratos registrados no PNCP reflete o binômio *Plataforma Tecnológica Especializada + Apoio Operacional e Logística Farmacêutica em Alojamento Térmico com Níveis Mínimos de Serviço (SLA/IMR)* em lote único integrativo. A utilização automatizada de médias extraídas do PNCP para itens isolados acarretaria a criação de um **"orçamento de retalhos"**, gerando grave distorção orçamentária: ou fixando um valor manifestamente inexequível (se comparado à entrega simples sem controle térmico) ou superestimado (se somadas licenças genéricas que contemplam funcionalidades não demandadas).
- **Amparo no Artigo 23, § 1º, IV, da Lei Federal nº 14.133/2021 e na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021:** A Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei nº 14.133/2021), no seu art. 23, § 1º, estabelece uma ordem preferencial de fontes para a pesquisa de preços, ressalvando em seu inciso IV e no § 2º a plena legalidade e a possibilidade de realização de pesquisa direta com fornecedores do mercado, quando devidamente justificada a inadequação ou inexistência de preços no PNCP ou em bases consolidadas de entidades públicas. Da mesma forma, a **Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021** (aplicável como parâmetro orientador no âmbito municipal) prevê em seu art. 5º, § 2º, que, diante da singularidade do objeto ou da impossibilidade de obtenção de preços em parâmetros públicos formais, a Administração deve valer-se da pesquisa direta de mercado, desde que apresentadas as justificativas cabíveis nos autos do processo administrativo, situação que se amolda perfeitamente ao caso vertente.
- **Alinhamento com a Jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU) e do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCESP):** O entendimento dos Tribunais de Contas é pacífico no sentido de que a pesquisa de preços deve refletir as especificidades do mercado fornecedor, e que a busca em bancos de dados

públicos não pode ser uma exigência meramente formal quando desprovida de eficácia pragmática. O TCESP reconhece reiteradamente que (Súmula nº 177 e precedentes de Fiscalização de Preços), na contratação de serviços integrados de tecnologia e saúde, a aceitação de orçamentos do mercado é válida e regular desde que instruída com propostas formais e detalhadas, comprovando que a cotação foi realizada com empresas de atuação comprovada no ramo do objeto contratado, impedindo estimativas descoladas da realidade operacional local.

- **METODOLOGIA DA PESQUISA DIRETA E AMOSTRAGEM MERCADOLÓGICA**

Diante da justificadamente necessária realização de pesquisa direta, a Secretaria Municipal de Justiça, por meio do seu Departamento de Contratações do Eixo Saúde, encaminhou solicitações formais de cotação (acompanhadas do Memorial Descritivo contendo o detalhamento de rotas, quantitativos de pacientes cadastrados na CEAF, especificações técnicas da plataforma, SLA e critérios de controle térmico) a empresas do ramo de tecnologia logístico-farmacêutica.

Obteve-se resposta válida, tempestiva e formalmente apta de **03 (três) fornecedores consolidados no segmento**:

- **BEST PHARMA DISTRIBUIDORA E IMPORTADORA DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS PARA SAUDE LTDA. - CNPJ: 59.543.292/0001-51;**
- **FRM SOLUCOES E PRESTACAO DE SERVICOS DE INFRAESTRUTURA URBANA E SISTEMA DE INFORMATICA LTDA. - CNPJ: 23.026.205/0001-41;**
- **TECMAXX TECNOLOGIA LTDA – CNPJ: 56.391.796/0001-05.**

A obtenção de três propostas válidas de empresas distintas e atuantes no mercado cumpre rigorosamente os requisitos formais de amostragem representativa previstos no art. 23, § 2º, da Lei nº 14.133/2021, conferindo plena validade jurídica, consistência estatística e segurança regulatória à estimativa de preços que fundamenta a presente contratação pública.

ANEXO II.02 – DO LEVANTAMENTO DE MERCADO E MATRIZ DE FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- **METODOLOGIA ORÇAMENTÁRIA E ESTATÍSTICA**

A apuração do valor estimado para a presente contratação observou rigorosamente as diretrizes fixadas no **art. 23, *caput* e § 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021**, bem como os parâmetros previstos na **Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021** (aplicada subsidiariamente no âmbito municipal), no **Decreto Municipal nº 872/2024** e nas recomendações técnicas de órgãos de controle externo.

- **Seleção da Medida de Tendência Central (Média Aritmética Simples):** Conforme normatizado no art. 6º, *caput*, da IN SEGES/ME nº 65/2021, a definição do preço estimado pode ser obtida por meio da média, da mediana ou do menor dos valores obtidos na pesquisa de preços. No caso em tela, optou-se fundamentadamente pela **Média Aritmética Simples** dos valores globais constantes das propostas comerciais válidas fornecidas pelo mercado. Essa escolha metodológica justifica-se por:
    a) **Homogeneidade e Consistência da Amostra:** As três propostas apresentadas (BEST PHARMA, FRM SOLUÇÕES e TECMAXX) demonstraram perfeita convergência de escopo e baixa dispersão estatística em relação ao nível de serviço (SLA/IMR), governança sanitária e complexidade logística exigidos no Termo de Referência;
    b) **Mitigação de Distorções Orçamentárias:** A utilização da média aritmética simples neutraliza flutuações extremas pontuais sem descolar a Administração dos custos reais praticados pelo setor privado para soluções integradas em saúde pública, assegurando tanto a modicidade tarifária quanto a garantia da exequibilidade das propostas na fase de lances do certame.
- **Análise Crítica dos Preços e Inexistência de Valores Discrepantes (Outliers):** Em atendimento ao disposto no art. 6º, § 1º, da IN SEGES/ME nº 65/2021, procedeu-se à análise crítica e criteriosa dos valores ofertados pelas empresas cotantes. Verificou-se que nenhum dos orçamentos apresentou desvio-padrão desproporcional ou valores manifestamente inexequíveis/excessivos (*outliers*), atestando a hígida competitividade do levantamento prévio de mercado.

- **PLANILHA ORÇAMENTÁRIA CONSOLIDADA E QUADRO COMPARATIVO**

Lote	Item	Descrição do Item	Quant.	Unid.	Best Pharma	FRM Soluções	Tecmaxx	Média
1	**1**	**Contratação de Solução Integrada de Apoio Operacional, Tecnológico e Logístico à Assistência Farmacêutica Municipal - Ceaf**	**1**	**Serviço**	**R$ 6.115.874,69**	**R$ 6.256.662,64**	**R$ 5.460.602,40**	**R$ 5.944.379,91**
Total								**R$ 5.944.379,91**

VALOR GLOBAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO: R$ 5.944.379,91 *(Cinco milhões, novecentos e quarenta e quatro mil, trezentos e setenta e nove reais e noventa e um centavos).*

- **FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E JURISPRUDENCIAL DA FORMAÇÃO DO PREÇO ESTIMADO**

A estrutura de apuração e a aceitação dos orçamentos diretos como balizadores do valor estimado encontram amparo consolidado na legislação pátria e no entendimento pacificado dos órgãos de fiscalização e controle externo:

- **Amparo na Lei Federal nº 14.133/2021 (Art. 23, § 1º, IV e § 2º):** A Nova Lei de Licitações expressamente preconiza que, nas contratações públicas de bens e serviços, o valor estimado será definido com base em pesquisa de mercado que reflita os preços praticados no âmbito do setor público ou privado. A utilização de cotações diretas com pelo menos 3 (três) fornecedores atende com rigor técnico ao exigido pelo § 2º do art. 23, resguardando a formalização com a apresentação de propostas devidamente identificadas, assinadas e instruídas com o detalhamento das condições de execução.
- **Conformidade com a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021 e Decreto Municipal nº 872/2024:** A composição orçamentária atende ao regramento do art. 5º, IV, c/c art. 6º da IN SEGES/ME nº 65/2021, cumprindo todos os requisitos formais de validade das propostas comerciais recebidas:
    - **a)** Identificação completa da empresa emitente (CNPJ, razão social, endereço e dados de contato);

b) Validade temporal da proposta de preço (não superior a 6 (seis) meses);

c) Descrição detalhada do objeto coincidente com o Termo de Referência do certame;

d) Inclusão de todos os custos diretos, indiretos, tributos, fretes, insumos e encargos trabalhistas/previdenciários incidentes sobre a prestação do serviço.

- **Alinhamento com a Jurisprudência do TCU e do TCESP sobre Formação do Valor Estimado e Modicidade:**

a) Jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU): O TCU possui diretriz sólida no sentido de que a pesquisa de preços deve priorizar métodos matemáticos que reflitam com precisão a realidade do mercado, rechaçando orçamentos que fujam da razoabilidade do setor contratado (Acórdão nº 1.200/2020 – Plenário);

b) Acórdão nº 2.816/2019 – Plenário: Reafirma que a estimativa obtida por cotações formais com empresas do setor é válida e suficiente quando acompanhada de justificativa técnica e comprovação de idoneidade das proponents;

c) Jurisprudência do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCESP): O TCESP, em reiterados julgados que apreciam processos de contratação na área da Saúde e Tecnologia Logística Municipal, orienta que a utilização da média de três orçamentos válidos do mercado é plena e juridicamente hígida quando o objeto possui grau de integração ou tecnologia que inviabiliza o confronto simplificado em tabelas genéricas, for demonstrada a idoneidade das empresas pesquisadas e a coerência entre os valores cotados e ficar demonstrado nos autos que a estimativa impede tanto a contratação sobreprecificada quanto a fixação de preços inexequíveis que levem à desertação ou fracasso do certame licitatório.

- **GARANTIA DA EXEQUIBILIDADE E ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

A formação da estimativa orçamentária no montante global de **R$ 5.944.379,91** assegura o estrito cumprimento da disponibilidade financeira da Administração Pública, conferindo previsibilidade orçamentária e definindo a baliza máxima aceitável no procedimento licitatório, sem prejuízo da ampla disputa e obtenção de descontos adicionais durante a etapa de lances eletrônicos.

ANEXO III - EQUIPE, EQUIPAMENTOS E RECURSOS MÍNIMOS DE COTAÇÃO

Nota operacional: os quantitativos abaixo permanecem inalterados. A contratada deverá apenas demonstrar, no plano de implantação, como esses recursos suportam a demanda, as rotas, as ausências e a contingência, sem repercussão na proposta já cotada.

Item	Quantidade	Unidade	Observação
Farmacêutico de apoio técnico-operacional/logístico	3	profissionais	Apoio técnico e boas práticas; não substitui RT municipal.
Estoquista	1	profissional	Gestão operacional de estoque sob rotinas definidas.
Auxiliar de estoque	2	profissionais	Apoio à separação, conferência e organização.
Auxiliar administrativo/operacional	5	profissionais	Atendimento, registros, agendamento e apoio operacional.
Motorista/entregador habilitado	4	profissionais	Transporte e entrega com rastreabilidade.
Computadores/estações de trabalho	4	unidades	Operação, digitação, integração e controle.
Seladoras	2	unidades	Apoio à embalagem/acondicionamento secundário.
Fracionadora/empacotadora automática	1	unidade	Disponibilização/locação; operação sanitária sob RT municipal.
Cortadora automática de blisters	1	unidade	Uso restrito a hipóteses permitidas e sob RT municipal.
Câmara de conservação 2ºC a 8ºC, 1.600 litros	1	unidade	Para termolábeis, se exigida pela Administração.
Sistema informatizado/app/portal	1	solução	Componente nuclear da execução e fiscalização.
URA/0800	1	solução	Atendimento operacional.
WhatsApp/chat com atendimento automático	1	solução	Atendimento operacional e agendamento.

Os quantitativos de equipe e equipamentos possuem natureza mínima de planejamento e cotação. A licitante poderá propor arranjo operacional diverso, desde que comprove capacidade de atender aos níveis de serviço e aos requisitos de segurança, rastreabilidade e continuidade definidos neste TR.

ANEXO IV - REQUISITOS FUNCIONAIS POR TELA DO SISTEMA E ROTEIRO DE POC

Este anexo transforma a premissa tecnológica do ETP em requisitos verificáveis por tela, evitando exigências genéricas e permitindo prova de conceito objetiva. As telas podem ser atendidas por nomes, fluxos ou módulos equivalentes, desde que a finalidade, os campos mínimos, os controles e as evidências sejam comprovados.

ANEXO IV.01 - Tela de Login, MFA e Termo de Confidencialidade

Finalidade operacional e jurídica

Autenticar usuários internos, operadores, gestores e fiscais, com senha segura, controle de sessão e aceite de confidencialidade. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- usuário
- perfil
- data/hora
- IP/dispositivo
- tentativas de login
- status da autenticação

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Demonstração de login por perfis distintos, bloqueio por tentativa inválida e registro do log de acesso.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.02 - Painel Geral da Assistência Farmacêutica CEAF

Finalidade operacional e jurídica

Consolidar situação diária das entregas, pendências, rotas, ocorrências, termolábeis, atrasos e indicadores. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- entregas previstas
- entregas realizadas
- pendentes
- devoluções
- alertas
- mapa resumido

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Exibir dashboard com dados simulados e filtros por período, rota, status e área logística.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.03 - Cadastro Operacional de Usuário CEAF

Finalidade operacional e jurídica

Permitir consulta e atualização operacional de dados autorizados, sem substituir cadastro oficial ou ato técnico. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- nome
- identificador
- endereço
- telefone
- responsável
- restrições de entrega
- observação logística

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Criar usuário simulado, alterar endereço com log e demonstrar histórico de alterações.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.04 - Gestão de Prescrições e Documentos Operacionais

Finalidade operacional e jurídica

Registrar documentos necessários ao fluxo de entrega, com restrição de acesso e finalidade logística. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- tipo de documento
- validade
- status
- responsável municipal
- observações
- anexo controlado

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Cadastrar documento simulado e demonstrar que entregador não acessa dados clínicos além do necessário.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.05 - Validação Municipal de Disponibilização para Entrega

Finalidade operacional e jurídica

Permitir que a Farmácia Municipal libere lote/kit para roteirização sem transferir ato farmacêutico. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- número da liberação
- usuário
- kit
- data
- responsável municipal
- status

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Demonstrar fluxo de liberação pela prefeitura e impedimento de alteração pela contratada.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.06 - Cadastro de Medicamentos, Lotes e Validades

Finalidade operacional e jurídica

Viabilizar rastreabilidade operacional entre medicamento, lote, validade, kit e entrega. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- medicamento
- apresentação
- lote
- validade
- condição de conservação
- observações

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Vincular lote e validade a uma entrega e emitir relatório de rastreabilidade.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.07 - Controle de Termolábeis

Finalidade operacional e jurídica

Gerenciar medicamentos de 2ºC a 8ºC ou outra condição definida, com alertas e evidências. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- faixa de temperatura
- dispositivo
- horário de retirada
- horário de entrega
- ocorrência

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Registrar retirada de termolábil e demonstrar alerta de ocorrência fora de faixa.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.08 - Estoque Operacional e Separação

Finalidade operacional e jurídica

Apoiar conferência e separação operacional sem substituir sistema oficial de estoque ou dispensação. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- item
- quantidade
- origem
- destino
- responsável
- status

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Demonstrar separação de kit e registro de conferência por dois perfis.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.09 - Montagem e Identificação de Kits

Finalidade operacional e jurídica

Registrar apoio operacional à montagem, etiquetação e preparação logística dos kits. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- kit
- usuário
- medicamentos vinculados
- lote
- validade
- código de barras/QR

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Gerar etiqueta de kit e demonstrar vínculo com rota e usuário.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.10 - Etiqueta, QR Code e Identificação de Volume

Finalidade operacional e jurídica

Permitir identificação única de volumes e leitura por aplicativo. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- número único
- QR code
- rota
- usuário
- status
- data de emissão

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Ler QR code no aplicativo e atualizar status sem digitação manual.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.11 - Roteirização Automática e Manual Controlada

Finalidade operacional e jurídica

Planejar rotas por área, prioridade, janelas, termolábeis e eficiência logística. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- rota
- entregador
- veículo
- endereços
- sequência
- janela

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Criar rota urbana, rota rural e demonstrar alteração com justificativa e log.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.12 - Agenda de Entregas e Janelas de Atendimento

Finalidade operacional e jurídica

Organizar entregas por dia, turno, usuário, rota e prioridade. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- data
- janela
- contato
- confirmação
- status
- observação

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Agendar entrega e disparar mensagem de confirmação logística.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.13 - Mapa de Entregas em Tempo Real ou Quase Real

Finalidade operacional e jurídica

Permitir acompanhamento pela fiscalização das rotas, status e posição dos entregadores. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- mapa
- entregador
- status
- tempo
- coordenadas
- alertas

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Exibir mapa com entregas simuladas e status em cores ou filtros.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.14 - Aplicativo do Entregador

Finalidade operacional e jurídica

Executar rota, registrar retirada, chegada, entrega, assinatura, foto, ocorrência e devolução. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- login
- rota
- checklist
- GPS
- assinatura
- foto
- status

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Demonstrar fluxo completo no app com modo online e simulação de modo offline.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.15 - Check-in de Retirada na Farmácia CEAF

Finalidade operacional e jurídica

Registrar retirada do volume sob responsabilidade da contratada. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- data/hora
- entregador
- volumes
- responsável municipal
- GPS
- assinatura

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Registrar retirada, conferir volumes e emitir romaneio eletrônico.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.16 - Carregamento e Romaneio Eletrônico

Finalidade operacional e jurídica

Controlar volumes carregados, sequência, veículo, entregador e rota. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- romaneio
- veículo
- motorista
- volumes
- temperatura
- horário

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Emitir romaneio com itens simulados e identificação da rota.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.17 - Geolocalização de Chegada ao Domicílio

Finalidade operacional e jurídica

Comprovar presença no local de entrega e comparar com endereço cadastrado. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- latitude
- longitude
- raio de tolerância
- data/hora
- entregador

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Registrar chegada e demonstrar alerta quando fora do raio parametrizado.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.18 - Entrega com Assinatura Eletrônica

Finalidade operacional e jurídica

Coletar aceite do usuário ou responsável autorizado no momento da entrega. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- nome recebedor
- documento quando aplicável
- assinatura
- data/hora
- GPS

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Coletar assinatura em tela e gerar comprovante da entrega.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.19 - Prova Fotográfica Controlada

Finalidade operacional e jurídica

Registrar foto proporcional da fachada ou ponto externo para comprovar chegada sem expor dados sensíveis. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- foto
- data/hora
- GPS
- entrega
- restrição de acesso

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Capturar foto, ocultar acesso por perfil não autorizado e mostrar registro no comprovante.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.20 - Entrega a Responsável Autorizado

Finalidade operacional e jurídica

Registrar recebimento por terceiro autorizado conforme regras municipais. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- nome
- relação
- documento
- assinatura
- observação
- foto

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Demonstrar entrega a responsável com regra de autorização e log.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.21 - Tentativa Frustrada

Finalidade operacional e jurídica

Registrar ausência, endereço incorreto, recusa, risco ou outro motivo impeditivo. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- motivo
- foto/observação
- GPS
- horário
- tentativa
- próxima ação

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Registrar tentativa frustrada, bloquear pagamento como entrega concluída e gerar ocorrência.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.22 - Logística Reversa e Devolução

Finalidade operacional e jurídica

Controlar retorno de medicamento não entregue ou com ocorrência. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- motivo
- rota de retorno
- responsável
- horário
- condição do volume

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Devolver volume à Farmácia CEAF e emitir comprovante de retorno.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.23 - Ocorrências Operacionais

Finalidade operacional e jurídica

Centralizar eventos que exigem análise ou providência da fiscalização. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- tipo
- gravidade
- responsável
- prazo
- evidência
- status

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Criar ocorrência, atribuir responsável e demonstrar trilha de tratamento.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.24 - Comunicação com Usuário

Finalidade operacional e jurídica

Enviar mensagens logísticas sobre agendamento, janela, tentativa e confirmação. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- canal
- mensagem
- destinatário
- data/hora
- status de envio

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Enviar mensagem simulada e registrar status de entrega da comunicação.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.25 - SAC e Atendimento Operacional

Finalidade operacional e jurídica

Registrar solicitações e dúvidas logísticas sem orientação clínica. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- protocolo
- usuário
- tipo
- atendente
- solução
- prazo

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Abrir protocolo, classificar assunto e emitir relatório de atendimentos.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.26 - Chatbot/WhatsApp Integrado

Finalidade operacional e jurídica

Automatizar triagem operacional de confirmação, reagendamento e dúvidas de rota. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- número
- consentimento operacional
- mensagem
- protocolo
- status

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Demonstrar fluxo de confirmação/reagendamento com geração de protocolo.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.27 - URA/0800 ou Canal Telefônico

Finalidade operacional e jurídica

Oferecer canal de atendimento operacional com registro mínimo. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- protocolo
- origem
- atendente
- assunto
- resultado

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Registrar atendimento telefônico simulado e exportar relatório.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.28 - Notificações e Alertas

Finalidade operacional e jurídica

Alertar atrasos, falhas de temperatura, entrega fora do raio, rota pendente e incidentes. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- tipo de alerta
- destinatário
- prioridade
- status
- data/hora

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Gerar alerta por atraso e demonstrar ciência pela fiscalização.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.29 - Módulo Transitório DRS III/Araraquara

Finalidade operacional e jurídica

Controlar ordens de coleta, viagens, romaneios, origem, destino e evidências do fluxo DRS. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- ordem de serviço
- viagem
- motorista
- volumes
- horários
- GPS

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Criar viagem DRS, registrar coleta e retorno, e demonstrar medição separada.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.30 - Controle de Dispositivos de Temperatura

Finalidade operacional e jurídica

Cadastrar e vincular instrumentos calibrados ou dispositivos usados no transporte. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- equipamento
- número de série
- calibração
- rota
- status

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Vincular dispositivo a uma entrega termolábil e anexar leitura simulada.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.31 - Relatórios Mensais de Execução

Finalidade operacional e jurídica

Consolidar entregas, SLA, ocorrências, glosas, DRS, termolábeis e indicadores. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- período
- indicadores
- assinatura
- exportação
- evidências

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Emitir relatório mensal em PDF/Excel com dados simulados.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.32 - Dashboard de SLA e IMR

Finalidade operacional e jurídica

Apurar indicadores de resultado e apoiar glosas. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- indicador
- meta
- realizado
- desvio
- glosa
- justificativa

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Calcular indicador de entrega no prazo e demonstrar impacto no IMR.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.33 - Business Intelligence e Indicadores

Finalidade operacional e jurídica

Permitir análise gerencial por área, rota, status, usuário, período e tipo de ocorrência. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- painéis
- filtros
- gráficos
- exportação
- histórico

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Exibir painel por área logística e exportar dados.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.34 - Auditoria de Alterações

Finalidade operacional e jurídica

Visualizar trilha de criação, alteração e exclusão lógica de registros. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- usuário
- operação
- antes
- depois
- data/hora
- justificativa

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Alterar dado de rota e demonstrar log completo com valor anterior.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.35 - Painel LGPD e Controle de Acessos

Finalidade operacional e jurídica

Gerenciar perfis, permissões, consultas sensíveis e relatórios de acesso. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- perfil
- permissão
- consulta
- exportação
- bloqueio

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Demonstrar que entregador acessa apenas dados necessários à rota.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.36 - Gestão de Perfis e Segregação de Funções

Finalidade operacional e jurídica

Separar permissões de administrador, fiscal, farmacêutico municipal, operador e entregador. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- perfil
- módulo
- incluir
- alterar
- excluir
- exportar

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Exibir matriz de permissões e teste de acesso negado.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.37 - Integrações e Importação de Dados

Finalidade operacional e jurídica

Permitir importação controlada de planilhas ou integração autorizada. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- layout
- arquivo
- validação
- erros
- responsável

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Importar arquivo simulado e demonstrar relatório de inconsistências.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.38 - Exportação e Reversibilidade

Finalidade operacional e jurídica

Exportar dados e evidências em formato estruturado ao final ou durante o contrato. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- período
- formato
- hash/controle
- responsável
- data

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Exportar entregas simuladas em CSV/XLSX e comprovantes em PDF.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.39 - Backup e Recuperação

Finalidade operacional e jurídica

Assegurar continuidade e recuperação de registros da solução. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- rotina
- periodicidade
- retenção
- teste de restauração
- responsável

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Apresentar política de backup e simular consulta a registro recuperável.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.40 - API e Webservices Autorizados

Finalidade operacional e jurídica

Disponibilizar integração segura quando exigida pela Administração. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- endpoint
- credencial
- log
- escopo
- limite

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Demonstrar documentação ou exemplo de API sem expor dados reais.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.41 - Operação Offline Controlada

Finalidade operacional e jurídica

Permitir continuidade temporária em áreas sem conexão, com sincronização posterior e logs. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- status offline
- horário
- fila
- sincronização
- conflitos

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Registrar entrega offline e sincronizar com marcação de horário e GPS.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.42 - Sincronização e Tratamento de Conflitos

Finalidade operacional e jurídica

Evitar perda ou duplicidade de registros em múltiplos dispositivos. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- registro
- versão
- conflito
- resolução
- log

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Simular conflito de status e demonstrar trilha de resolução.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.43 - Configurações do Contrato e Parâmetros

Finalidade operacional e jurídica

Permitir parametrização de metas, raios, janelas, áreas e fluxos sem desenvolvimento customizado indevido. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- parâmetro
- valor
- vigência
- responsável
- log

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Alterar raio de tolerância de GPS e demonstrar efeito no alerta.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.44 - Treinamento e Base de Conhecimento

Finalidade operacional e jurídica

Disponibilizar material e trilhas de capacitação para perfis de usuários. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- manual
- vídeo
- lista de presença
- perfil treinado
- data

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Apresentar manual e registrar treinamento simulado.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.45 - Suporte Técnico e Chamados

Finalidade operacional e jurídica

Gerenciar incidentes, solicitações, prazos de atendimento e solução. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- protocolo
- tipo
- prioridade
- SLA
- responsável
- status

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Abrir chamado crítico e demonstrar controle de prazo.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.46 - Inventário de Equipamentos

Finalidade operacional e jurídica

Controlar equipamentos cedidos, dispositivos, computadores, câmaras e instrumentos. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- patrimônio
- série
- local
- responsável
- manutenção

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Cadastrar equipamento e registrar manutenção preventiva.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.47 - Manutenção Preventiva e Corretiva

Finalidade operacional e jurídica

Registrar planos, ordens e evidências de manutenção. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- equipamento
- tipo
- data
- responsável
- peças
- resultado

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Abrir ordem corretiva para equipamento e concluir com evidência.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.48 - Controle de Insumos e Embalagens

Finalidade operacional e jurídica

Acompanhar uso de embalagens, etiquetas, lacres e materiais de acondicionamento. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- insumo
- quantidade
- lote
- uso
- reposição

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Registrar consumo de embalagens por lote de kits.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.49 - Relatório de Glosas e Não Conformidades

Finalidade operacional e jurídica

Formalizar ocorrências que afetam medição e pagamento. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- entrega
- motivo
- valor
- responsável
- defesa
- decisão

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Gerar relatório de glosa por entrega sem evidência válida.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.50 - Portal do Fiscal do Contrato

Finalidade operacional e jurídica

Facilitar validação, aceite, rejeição, comentários e acompanhamento contratual. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- medição
- relatório
- evidência
- aceite
- rejeição
- observação

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Fiscalizar entrega simulada e registrar aceite/rejeição fundamentado.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.51 - Livro de Ocorrências Digital

Finalidade operacional e jurídica

Registrar eventos contratuais relevantes em ordem cronológica. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- evento
- data
- responsável
- providência
- prazo
- anexo

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Criar ocorrência contratual e anexar evidência.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.52 - Gestão de Prazos e Ordens de Serviço

Finalidade operacional e jurídica

Controlar início, conclusão, pendências e prazos operacionais. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- ordem
- serviço
- prazo
- status
- responsável

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Emitir ordem de serviço de rota e acompanhar execução.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.53 - Controle de Qualidade por Amostragem

Finalidade operacional e jurídica

Permitir auditoria amostral de entregas e evidências. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- amostra
- critério
- resultado
- achado
- ação corretiva

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Selecionar amostra e emitir relatório de conformidade.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.54 - Módulo de Reagendamento

Finalidade operacional e jurídica

Registrar reagendamentos autorizados e preservar histórico. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- motivo
- nova data
- responsável
- tentativa anterior
- log

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Reagendar entrega frustrada e demonstrar vínculo com ocorrência.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.55 - Módulo de Segurança do Entregador

Finalidade operacional e jurídica

Permitir registro de risco no local, interrupção de rota e comunicação à central. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- risco
- GPS
- hora
- providência
- responsável

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Registrar risco operacional e acionar atendimento.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.56 - Módulo de Pesquisa de Satisfação

Finalidade operacional e jurídica

Coletar percepção do usuário sobre entrega, sem capturar dados clínicos desnecessários. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- nota
- comentário
- data
- canal
- anonimização quando possível

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Enviar pesquisa após entrega e exibir resultado agregado.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO IV.57 - Módulo de Auditoria Externa

Finalidade operacional e jurídica

Permitir geração de pacotes de evidência para controle interno ou externo. A exigência é justificada pela necessidade de rastreabilidade, fiscalização objetiva, proteção de dados, segurança sanitária e comprovação do serviço efetivamente prestado.

Campos e controles mínimos

- período
- documentos
- logs
- comprovantes
- hash ou controle

Regras de aceitação

A tela ou fluxo equivalente deverá permitir consulta, registro, controle de perfil, trilha de auditoria, exportação ou emissão de relatório quando aplicável. Não será aceita demonstração meramente estática sem gravação de dados, sem persistência ou sem vínculo com o fluxo de entrega.

Critério de POC

Gerar pacote com relatórios e evidências de uma rota.

Item de verificação	Resultado esperado	Forma de evidência
Aderência funcional	Tela ou fluxo equivalente executa a finalidade descrita.	Demonstração ao vivo, captura de tela e ata.
Controle de acesso	Perfis visualizam apenas dados necessários.	Teste com usuário de perfil distinto.
Log de auditoria	Operações relevantes geram registro auditável.	Consulta ao log após a ação.
Exportação/relatório	Dados podem ser exportados ou demonstrados em relatório quando aplicável.	Arquivo, relatório ou painel.

ANEXO V - ROTEIRO CONSOLIDADO DA PROVA DE CONCEITO

A POC utilizará dados fictícios e seguirá o roteiro do item 24. Somente os itens classificados como núcleo crítico têm efeito eliminatório nesta fase. Os demais continuam obrigatórios e serão verificados nos marcos de implantação, sem antecipar desenvolvimento integral como condição de participação.

Nº	Funcionalidade	Natureza	Critério	Evidência
1	Tela de Login, MFA e Termo de Confidencialidade	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
2	Painel Geral da Assistência Farmacêutica CEAF	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
3	Cadastro Operacional de Usuário CEAF	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
4	Gestão de Prescrições e Documentos Operacionais	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
5	Validação Municipal de Disponibilização para Entrega	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
6	Cadastro de Medicamentos, Lotes e Validades	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
7	Controle de Termolábeis	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
8	Estoque Operacional e Separação	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
9	Montagem e Identificação de Kits	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
10	Etiqueta, QR Code e Identificação de Volume	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
11	Roteirização Automática e Manual Controlada	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
12	Agenda de Entregas e Janelas de Atendimento	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
13	Mapa de Entregas em Tempo Real ou Quase Real	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite

Nº	Funcionalidade	Natureza	Critério	Evidência
14	Aplicativo do Entregador	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
15	Check-in de Retirada na Farmácia CEAF	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
16	Carregamento e Romaneio Eletrônico	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
17	Geolocalização de Chegada ao Domicílio	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
18	Entrega com Assinatura Eletrônica	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
19	Prova Fotográfica Controlada	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
20	Entrega a Responsável Autorizado	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
21	Tentativa Frustrada	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
22	Logística Reversa e Devolução	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
23	Ocorrências Operacionais	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
24	Comunicação com Usuário	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
25	SAC e Atendimento Operacional	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
26	Chatbot/WhatsApp Integrado	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
27	URA/0800 ou Canal Telefônico	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
28	Notificações e Alertas	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
29	Módulo Transitório DRS III/Araraquara	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
30	Controle de Dispositivos de Temperatura	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite

Nº	Funcionalidade	Natureza	Critério	Evidência
31	Relatórios Mensais de Execução	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
32	Dashboard de SLA e IMR	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
33	Business Intelligence e Indicadores	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
34	Auditoria de Alterações	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
35	Painel LGPD e Controle de Acessos	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
36	Gestão de Perfis e Segregação de Funções	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
37	Integrações e Importação de Dados	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
38	Exportação e Reversibilidade	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
39	Backup e Recuperação	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
40	API e Webservices Autorizados	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
41	Operação Offline Controlada	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
42	Sincronização e Tratamento de Conflitos	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
43	Configurações do Contrato e Parâmetros	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
44	Treinamento e Base de Conhecimento	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
45	Suporte Técnico e Chamados	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
46	Inventário de Equipamentos	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
47	Manutenção Preventiva e Corretiva	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
48	Controle de Insumos e Embalagens	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
49	Relatório de Glosas e Não Conformidades	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite

Nº	Funcionalidade	Natureza	Critério	Evidência
50	Portal do Fiscal do Contrato	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata
51	Livro de Ocorrências Digital	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
52	Gestão de Prazos e Ordens de Serviço	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
53	Controle de Qualidade por Amostragem	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
54	Módulo de Reagendamento	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
55	Módulo de Segurança do Entregador	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
56	Módulo de Pesquisa de Satisfação	Implantação – não eliminatório na POC	Aceite antes da produção	Plano, documentação ou teste de aceite
57	Módulo de Auditoria Externa	Núcleo crítico – POC	Aprovado/Reprovado	Demonstração, gravação persistente e evidência em ata

Regra de aprovação: atendimento de 100% dos 23 itens do núcleo crítico, segundo roteiro detalhado, sem compensação por pontuação. Funcionalidades de implantação serão aceitas nos prazos contratuais e poderão impedir a entrada em produção ou o recebimento da implantação, mas não causarão reprovação antecipada na POC.

ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR DETALHADO

As fórmulas abaixo serão aplicadas sobre os componentes existentes na planilha orçamentária, sem alterar seus valores ou unidades. O relatório deverá revelar numerador, denominador, exclusões e eventos que originaram cada resultado.

Indicador	Fórmula	Meta	Faixa e glosa	Base de incidência
1. Entregas no prazo	Entregas no prazo ÷ entregas válidas × 100	≥ 95%	93% a <95%: 1%; 90% a <93%: 2%; <90%: 4%	Parcela mensal dos serviços de entrega
2. Evidência válida	Entregas com evidência completa ÷ entregas declaradas × 100	≥ 99%	Unidade sem evidência: não pagamento. Reincidência mensal >1%: glosa adicional de 1%	Parcela mensal dos serviços de entrega
3. Integridade térmica	Entregas termolábeis conformes ÷ entregas termolábeis × 100	100%	Unidade afetada: não pagamento; ocorrência atribuível: 2%; reincidência: 5%	Componente termolábil medido no mês

Indicador	Fórmula	Meta	Faixa e glosa	Base de incidência
4. Disponibilidade	Minutos disponíveis ÷ minutos previstos × 100, excluída manutenção autorizada	≥ 99%	98% a <99%: 1%; 97% a <98%: 2%; <97%: 4%	Parcela fixa mensal de tecnologia
5. GPS e rota	Eventos com GPS válido ÷ eventos que exigem GPS × 100	≥ 98%	96% a <98%: 1%; 93% a <96%: 2%; <93%: 3%	Parcela mensal dos serviços de entrega

Continuação dos indicadores do IMR:

Indicador	Fórmula	Meta	Faixa e glosa	Base de incidência
6. Devolução no prazo	Devoluções no prazo ÷ devoluções devidas × 100	≥ 98%	95% a <98%: 1%; <95%: 2%	Componente de logística reversa ou entrega, conforme planilha
7. Suporte crítico	Chamados críticos atendidos no prazo ÷ chamados críticos × 100	≥ 95%	90% a <95%: 1%; <90%: 2%	Parcela fixa mensal de suporte/tecnologia
8. Relatório mensal	Relatório completo entregue no prazo	100%	Atraso até 2 dias úteis: 0,5%; acima: 1%	Parcela fixa mensal
9. Incidente LGPD	Comunicações iniciais em até 24h ÷ incidentes conhecidos × 100	100%	Atraso atribuível: 2%; omissão: 5%, sem prejuízo das demais medidas	Valor mensal medido
10. Satisfação	Respostas satisfatórias ÷ respostas válidas × 100, amostra mínima definida	≥ 85%	Indicador educativo por 3 meses; depois, <80%: 0,5%	Valor mensal medido

Regras gerais: (a) serviços não executados ou sem aceite são excluídos antes do IMR; (b) glosas totais limitadas a 15% do valor mensal medido; (c) o mesmo fato não gera glosas duplicadas da mesma natureza; (d) exclusões dependem de evidência e validação; (e) glosa não impede reposição, indenização ou sanção mediante devido processo; (f) a contratada terá acesso à memória de cálculo antes do recebimento definitivo.

ANEXO VII - MATRIZ DE RISCOS DETALHADA

A matriz de riscos deverá integrar o processo administrativo e orientar a fiscalização. Cada risco deve ser acompanhado por medida preventiva, responsável, evidência e consequência contratual.

ANEXO VII.01 - Risco: Atraso na entrega

Usuário não recebe medicamento na janela prevista, podendo comprometer adesão terapêutica.

Elemento	Detalhamento
Descrição do risco	Usuário não recebe medicamento na janela prevista, podendo comprometer adesão terapêutica.
Medida preventiva	Roteirização, confirmação prévia, monitoramento, equipes suficientes e plano de contingência.
Responsável primário	Contratada
Evidência de controle	Registro no sistema, relatório, log, ata, ordem de serviço, comprovante digital ou documento sanitário, conforme o caso.
Consequência	Glosa por atraso, registro de ocorrência e plano corretivo.

A ocorrência do risco deverá ser registrada em livro de ocorrências digital ou instrumento formal equivalente, com classificação de gravidade, prazo de saneamento, responsável e avaliação de impacto na medição.

ANEXO VII.02 - Risco: Extravio ou perda de medicamento

Volume retirado não chega ao destino nem retorna à Farmácia CEAF.

Elemento	Detalhamento
Descrição do risco	Volume retirado não chega ao destino nem retorna à Farmácia CEAF.
Medida preventiva	Romaneio, QR code, cadeia de custódia, GPS e conferência por status.
Responsável primário	Contratada
Evidência de controle	Registro no sistema, relatório, log, ata, ordem de serviço, comprovante digital ou documento sanitário, conforme o caso.
Consequência	Ressarcimento, glosa, sanção e apuração.

A ocorrência do risco deverá ser registrada em livro de ocorrências digital ou instrumento formal equivalente, com classificação de gravidade, prazo de saneamento, responsável e avaliação de impacto na medição.

ANEXO VII.03 - Risco: Entrega a pessoa não autorizada

Medicamento é recebido por terceiro sem autorização ou identificação suficiente.

Elemento	Detalhamento
Descrição do risco	Medicamento é recebido por terceiro sem autorização ou identificação suficiente.
Medida preventiva	Cadastro de responsáveis, assinatura eletrônica, documento quando aplicável e regras de bloqueio.
Responsável primário	Contratada/Município
Evidência de controle	Registro no sistema, relatório, log, ata, ordem de serviço, comprovante digital ou documento sanitário, conforme o caso.
Consequência	Glosa, ocorrência crítica e revisão de processo.

A ocorrência do risco deverá ser registrada em livro de ocorrências digital ou instrumento formal equivalente, com classificação de gravidade, prazo de saneamento, responsável e avaliação de impacto na medição.

ANEXO VII.04 - Risco: Falha de temperatura

Medicamento termolábil exposto a condição incompatível.

Elemento	Detalhamento
Descrição do risco	Medicamento termolábil exposto a condição incompatível.
Medida preventiva	Controle de temperatura, acondicionamento, dispositivo, treinamento e devolução imediata.
Responsável primário	Contratada
Evidência de controle	Registro no sistema, relatório, log, ata, ordem de serviço, comprovante digital ou documento sanitário, conforme o caso.
Consequência	Glosa, descarte conforme orientação sanitária e responsabilização.

A ocorrência do risco deverá ser registrada em livro de ocorrências digital ou instrumento formal equivalente, com classificação de gravidade, prazo de saneamento, responsável e avaliação de impacto na medição.

ANEXO VII.05 - Risco: Vazamento de dados pessoais

Acesso indevido a dados de saúde, endereço, foto, assinatura ou documentos.

Elemento	Detalhamento
Descrição do risco	Acesso indevido a dados de saúde, endereço, foto, assinatura ou documentos.
Medida preventiva	Perfis, criptografia, logs, confidencialidade, treinamento e resposta a incidentes.
Responsável primário	Contratada
Evidência de controle	Registro no sistema, relatório, log, ata, ordem de serviço, comprovante digital ou documento sanitário, conforme o caso.
Consequência	Sanção, comunicação, reparação e possível rescisão.

A ocorrência do risco deverá ser registrada em livro de ocorrências digital ou instrumento formal equivalente, com classificação de gravidade, prazo de saneamento, responsável e avaliação de impacto na medição.

ANEXO VII.06 - Risco: Indisponibilidade do sistema

Fiscalização e operação ficam sem acesso à plataforma ou aplicativo.

Elemento	Detalhamento
Descrição do risco	Fiscalização e operação ficam sem acesso à plataforma ou aplicativo.
Medida preventiva	SLA, redundância, backup, modo offline e suporte técnico.
Responsável primário	Contratada
Evidência de controle	Registro no sistema, relatório, log, ata, ordem de serviço, comprovante digital ou documento sanitário, conforme o caso.
Consequência	Glosa proporcional e plano de correção.

A ocorrência do risco deverá ser registrada em livro de ocorrências digital ou instrumento formal equivalente, com classificação de gravidade, prazo de saneamento, responsável e avaliação de impacto na medição.

ANEXO VII.07 - Risco: Objeto interpretado como transferência de ato farmacêutico

Impugnação ou irregularidade sanitária por redação ambígua.

Elemento	Detalhamento
Descrição do risco	Impugnação ou irregularidade sanitária por redação ambígua.
Medida preventiva	Matriz de responsabilidades e cláusula de vedação expressa.
Responsável primário	Município
Evidência de controle	Registro no sistema, relatório, log, ata, ordem de serviço, comprovante digital ou documento sanitário, conforme o caso.
Consequência	Correção editalícia antes da fase externa.

A ocorrência do risco deverá ser registrada em livro de ocorrências digital ou instrumento formal equivalente, com classificação de gravidade, prazo de saneamento, responsável e avaliação de impacto na medição.

ANEXO VII.08 - Risco: Módulo DRS embutido indevidamente no preço fixo

Pagamento por serviço não executado se fluxo estadual mudar.

Elemento	Detalhamento
Descrição do risco	Pagamento por serviço não executado se fluxo estadual mudar.
Medida preventiva	Item segregado, variável e mediante ordem de serviço.
Responsável primário	Município/Contratada
Evidência de controle	Registro no sistema, relatório, log, ata, ordem de serviço, comprovante digital ou documento sanitário, conforme o caso.
Consequência	Suspensão da medição do item sem reequilíbrio automático.

A ocorrência do risco deverá ser registrada em livro de ocorrências digital ou instrumento formal equivalente, com classificação de gravidade, prazo de saneamento, responsável e avaliação de impacto na medição.

ANEXO VII.09 - Risco: Foto excessiva ou invasiva

Imagem expõe pessoa, interior de residência ou dado sensível desnecessário.

Elemento	Detalhamento
Descrição do risco	Imagem expõe pessoa, interior de residência ou dado sensível desnecessário.
Medida preventiva	Política de foto proporcional, orientação, perfis e retenção mínima.
Responsável primário	Contratada
Evidência de controle	Registro no sistema, relatório, log, ata, ordem de serviço, comprovante digital ou documento sanitário, conforme o caso.
Consequência	Glosa, sanção e correção de treinamento.

A ocorrência do risco deverá ser registrada em livro de ocorrências digital ou instrumento formal equivalente, com classificação de gravidade, prazo de saneamento, responsável e avaliação de impacto na medição.

ANEXO VII.10 - Risco: Prova de conceito subjetiva

Risco de impugnação por critérios não mensuráveis.

Elemento	Detalhamento
Descrição do risco	Risco de impugnação por critérios não mensuráveis.
Medida preventiva	Roteiro objetivo, itens mínimos, ata e dados fictícios.
Responsável primário	Município
Evidência de controle	Registro no sistema, relatório, log, ata, ordem de serviço, comprovante digital ou documento sanitário, conforme o caso.
Consequência	Revisão do edital/roteiro antes da sessão.

A ocorrência do risco deverá ser registrada em livro de ocorrências digital ou instrumento formal equivalente, com classificação de gravidade, prazo de saneamento, responsável e avaliação de impacto na medição.

ANEXO VII.11 - Risco: Preço inexequível

Contratada não mantém equipe, tecnologia ou veículos suficientes.

Elemento	Detalhamento
Descrição do risco	Contratada não mantém equipe, tecnologia ou veículos suficientes.
Medida preventiva	Análise de composição de custos e diligência de exequibilidade.
Responsável primário	Município
Evidência de controle	Registro no sistema, relatório, log, ata, ordem de serviço, comprovante digital ou documento sanitário, conforme o caso.
Consequência	Desclassificação ou recusa justificada.

A ocorrência do risco deverá ser registrada em livro de ocorrências digital ou instrumento formal equivalente, com classificação de gravidade, prazo de saneamento, responsável e avaliação de impacto na medição.

ANEXO VII.12 - Risco: Falha em logística reversa

Medicamento não entregue permanece fora de controle ou retorna sem registro.

Elemento	Detalhamento
Descrição do risco	Medicamento não entregue permanece fora de controle ou retorna sem registro.
Medida preventiva	Devolução com protocolo, GPS, horário e aceite municipal.
Responsável primário	Contratada
Evidência de controle	Registro no sistema, relatório, log, ata, ordem de serviço, comprovante digital ou documento sanitário, conforme o caso.
Consequência	Glosa e apuração sanitária.

A ocorrência do risco deverá ser registrada em livro de ocorrências digital ou instrumento formal equivalente, com classificação de gravidade, prazo de saneamento, responsável e avaliação de impacto na medição.

ANEXO VII.13 - Risco: Cadastro desatualizado

Rota incorreta, tentativa frustrada e atraso.

Elemento	Detalhamento
Descrição do risco	Rota incorreta, tentativa frustrada e atraso.
Medida preventiva	Confirmação operacional de contato e comunicação de divergência ao Município.
Responsável primário	Município/Contratada
Evidência de controle	Registro no sistema, relatório, log, ata, ordem de serviço, comprovante digital ou documento sanitário, conforme o caso.
Consequência	Registro de ocorrência e atualização cadastral.

A ocorrência do risco deverá ser registrada em livro de ocorrências digital ou instrumento formal equivalente, com classificação de gravidade, prazo de saneamento, responsável e avaliação de impacto na medição.

ANEXO VII.14 - Risco: Uso indevido de dados para fins comerciais

Operadora utiliza dados de pacientes para finalidade própria.

Elemento	Detalhamento
Descrição do risco	Operadora utiliza dados de pacientes para finalidade própria.
Medida preventiva	Cláusula LGPD, auditoria, logs e vedação expressa.
Responsável primário	Contratada
Evidência de controle	Registro no sistema, relatório, log, ata, ordem de serviço, comprovante digital ou documento sanitário, conforme o caso.
Consequência	Rescisão, sanção e comunicação à autoridade.

A ocorrência do risco deverá ser registrada em livro de ocorrências digital ou instrumento formal equivalente, com classificação de gravidade, prazo de saneamento, responsável e avaliação de impacto na medição.

ANEXO VII.15 - Risco: Subcontratação não autorizada

Terceiro executa atividade crítica sem controle.

Elemento	Detalhamento
Descrição do risco	Terceiro executa atividade crítica sem controle.
Medida preventiva	Autorização prévia, responsabilidade integral e limites de subcontratação.
Responsável primário	Contratada
Evidência de controle	Registro no sistema, relatório, log, ata, ordem de serviço, comprovante digital ou documento sanitário, conforme o caso.
Consequência	Sanção e exigência de regularização imediata.

A ocorrência do risco deverá ser registrada em livro de ocorrências digital ou instrumento formal equivalente, com classificação de gravidade, prazo de saneamento, responsável e avaliação de impacto na medição.

ANEXO VIII - CLÁUSULAS TÉCNICO-JURÍDICAS RECOMENDADAS PARA O EDITAL E CONTRATO

ANEXO VIII.01 - Cláusula de núcleo tecnológico

A plataforma tecnológica, o aplicativo operacional, o portal de gestão, os logs, o GPS, a assinatura eletrônica, a prova fotográfica controlada, os relatórios e os painéis de fiscalização constituem elementos nucleares da execução contratual, essenciais à medição, à rastreabilidade, à auditoria e à mitigação de riscos, não podendo ser suprimidos, substituídos por registros manuais permanentes ou tratados como acessórios sem autorização expressa da Administração.

Justificativa de inserção

A cláusula busca reduzir ambiguidade, proteger o interesse público, ampliar a capacidade de fiscalização, permitir julgamento objetivo e preservar a coerência entre ETP, TR, edital, contrato e execução.

Critério de fiscalização

A fiscalização deverá verificar a aderência por meio de documentos, relatórios, logs, evidências digitais, atas de reunião, ordens de serviço, registros de suporte e demais elementos produzidos durante a execução contratual.

ANEXO VIII.02 - Cláusula de responsabilidade técnico-sanitária

A contratada não realizará ato de dispensação farmacêutica, validação clínica de prescrição, orientação terapêutica individualizada, substituição de medicamento ou fracionamento sanitário. A responsabilidade técnico-sanitária permanecerá com o Município e com o farmacêutico responsável técnico municipal.

Justificativa de inserção

A cláusula busca reduzir ambiguidade, proteger o interesse público, ampliar a capacidade de fiscalização, permitir julgamento objetivo e preservar a coerência entre ETP, TR, edital, contrato e execução.

Critério de fiscalização

A fiscalização deverá verificar a aderência por meio de documentos, relatórios, logs, evidências digitais, atas de reunião, ordens de serviço, registros de suporte e demais elementos produzidos durante a execução contratual.

ANEXO VIII.03 - Cláusula de LGPD

A contratada atuará como operadora de dados pessoais, tratando os dados exclusivamente para execução do contrato e conforme instruções da Administração, vedado compartilhamento, uso comercial, reutilização, enriquecimento de base ou tratamento incompatível com a finalidade pública.

Justificativa de inserção

A cláusula busca reduzir ambiguidade, proteger o interesse público, ampliar a capacidade de fiscalização, permitir julgamento objetivo e preservar a coerência entre ETP, TR, edital, contrato e execução.

Critério de fiscalização

A fiscalização deverá verificar a aderência por meio de documentos, relatórios, logs, evidências digitais, atas de reunião, ordens de serviço, registros de suporte e demais elementos produzidos durante a execução contratual.

ANEXO VIII.04 - Cláusula de prova fotográfica

A prova fotográfica deverá ser proporcional e adequada à finalidade de comprovar a chegada ao local de entrega, evitando captura de pessoas, documentos, medicamentos, prontuários, prescrições, interiores de residência ou qualquer dado sensível desnecessário.

Justificativa de inserção

A cláusula busca reduzir ambiguidade, proteger o interesse público, ampliar a capacidade de fiscalização, permitir julgamento objetivo e preservar a coerência entre ETP, TR, edital, contrato e execução.

Critério de fiscalização

A fiscalização deverá verificar a aderência por meio de documentos, relatórios, logs, evidências digitais, atas de reunião, ordens de serviço, registros de suporte e demais elementos produzidos durante a execução contratual.

ANEXO VIII.05 - Cláusula de DRS transitório

A retirada/coleta no DRS III/Araraquara constitui módulo transitório e variável, executável somente mediante ordem de serviço e enquanto mantido o fluxo estadual correspondente, sem garantia de demanda mínima e sem pagamento quando não executado.

Justificativa de inserção

A cláusula busca reduzir ambiguidade, proteger o interesse público, ampliar a capacidade de fiscalização, permitir julgamento objetivo e preservar a coerência entre ETP, TR, edital, contrato e execução.

Critério de fiscalização

A fiscalização deverá verificar a aderência por meio de documentos, relatórios, logs, evidências digitais, atas de reunião, ordens de serviço, registros de suporte e demais elementos produzidos durante a execução contratual.

ANEXO VIII.06 - Cláusula de reversibilidade

Ao término do contrato ou sempre que solicitado, a contratada deverá disponibilizar dados, relatórios, comprovantes, logs e evidências em formato estruturado, acessível e utilizável pela Administração, sem ônus adicional não previsto, garantindo continuidade da política pública.

Justificativa de inserção

A cláusula busca reduzir ambiguidade, proteger o interesse público, ampliar a capacidade de fiscalização, permitir julgamento objetivo e preservar a coerência entre ETP, TR, edital, contrato e execução.

Critério de fiscalização

A fiscalização deverá verificar a aderência por meio de documentos, relatórios, logs, evidências digitais, atas de reunião, ordens de serviço, registros de suporte e demais elementos produzidos durante a execução contratual.

ANEXO VIII.07 - Cláusula de POC

A prova de conceito será realizada com dados fictícios, apenas com a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, conforme roteiro objetivo, critérios de aceitação previamente divulgados e registro em ata, admitida a convocação da próxima licitante em caso de reprovação justificada.

Justificativa de inserção

A cláusula busca reduzir ambiguidade, proteger o interesse público, ampliar a capacidade de fiscalização, permitir julgamento objetivo e preservar a coerência entre ETP, TR, edital, contrato e execução.

Critério de fiscalização

A fiscalização deverá verificar a aderência por meio de documentos, relatórios, logs, evidências digitais, atas de reunião, ordens de serviço, registros de suporte e demais elementos produzidos durante a execução contratual.

ANEXO VIII.08 - Cláusula de glosa

A ausência de evidência mínima, entrega divergente, falta de GPS, assinatura inválida, foto inadequada, descumprimento de SLA ou falha não justificada poderá ensejar glosa proporcional ou integral do item medido, sem prejuízo de sanções administrativas.

Justificativa de inserção

A cláusula busca reduzir ambiguidade, proteger o interesse público, ampliar a capacidade de fiscalização, permitir julgamento objetivo e preservar a coerência entre ETP, TR, edital, contrato e execução.

Critério de fiscalização

A fiscalização deverá verificar a aderência por meio de documentos, relatórios, logs, evidências digitais, atas de reunião, ordens de serviço, registros de suporte e demais elementos produzidos durante a execução contratual.

ANEXO IX - CHECKLIST DE VALIDAÇÃO FINAL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Item	Validação	Pergunta de controle	Impacto
1	Confirmar usuários ativos CEAF	Valor base de 8.700 usuários permanece válido?	Afeta dimensionamento e orçamento.
2	Confirmar entregas/mês	Base de 12.000 entregas/mês permanece válida?	Afeta preço e equipe.
3	Confirmar distribuição territorial	Percentuais urbano/distritos/rural refletem a realidade?	Afeta rotas e custos.
4	Confirmar termolábeis	Percentual de 15% deve ser mantido?	Afeta embalagem e temperatura.
5	Confirmar tentativas frustradas	Percentual de 10% e regra de tentativas estão corretos?	Afeta SLA e pagamento.
6	Confirmar logística reversa	Percentual de 5% deve ser mantido?	Afeta medição.
7	Confirmar DRS	Frequência de 22 coletas/mês é adequada?	Afeta item transitório.
8	Confirmar equipamentos	Câmara 1.600L, fracionadora e cortadora serão exigidas?	Afeta competitividade e preço.
9	Confirmar equipe mínima	Equipe sugerida atende operação?	Afeta capacidade e custo.
10	Confirmar POC	Roteiro, telas e critérios estão adequados?	Evita subjetividade.
11	Confirmar LGPD	Política de foto e retenção está validada?	Reduz risco de privacidade.
12	Confirmar responsabilidade sanitária	Fracionamento e dispensação ficam com RT municipal?	Evita transferência indevida.

A publicação do edital sem validação dos pontos acima pode fragilizar a estimativa de preços, a exequibilidade, a proporcionalidade dos requisitos e a defesa do processo. A equipe de planejamento deverá registrar nos autos as validações realizadas ou as justificativas para manutenção dos valores referenciais.

REFERÊNCIAS NORMATIVAS E TÉCNICAS

BRASIL. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021. Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Disponível em: https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.133-de-1-de-abril-de-2021-311876884 e https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14133.htm.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm.

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Lei Orgânica da Saúde. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA. Instrução Normativa SEGES nº 58, de 8 de agosto de 2022. Estudos Técnicos Preliminares. Disponível em: https://www.gov.br/compras/pt-br/acesso-a-informacao/legislacao/instrucoes-normativas/instrucao-normativa-seges-no-58-de-8-de-agosto-de-2022.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA. Instrução Normativa SEGES/ME nº 81, de 25 de novembro de 2022. Termo de Referência. Disponível em: https://www.gov.br/compras/pt-br/acesso-a-informacao/legislacao/instrucoes-normativas/instrucao-normativa-seges-me-no-81-de-25-de-novembro-de-2022.

ANVISA. Resolução da Diretoria Colegiada - RDC nº 430, de 8 de outubro de 2020. Boas Práticas de Distribuição, Armazenagem e Transporte de Medicamentos. Disponível em: https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-de-diretoria-colegiada-rdc-n-430-de-8-de-outubro-de-2020-282070593.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Componente Especializado da Assistência Farmacêutica - CEAF. Disponível em: https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/sectics/daf/ceaf.

SECRETARIA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL. Consulta Pública - Serviço de Logística e Entrega Domiciliar de Medicamentos, 2026. Disponível em: https://www.saude.df.gov.br/consulta-publica-servico-de-logistica-e-entrega-domiciliar-de-medicamentos.

MUNICÍPIO DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE PRAIA GRANDE. Edital de Chamamento Público nº 008/2026 - Programa Remédio em Casa. Disponível em: https://www.praiagrande.sp.gov.br/arquivos/ChamadaPublica/46793.pdf.

MUNICÍPIO DE BAURU. Edital nº 631/2025. Referências a Programa Remédio em Casa, roteirização, rastreabilidade e confirmação de entrega. Disponível em: https://www2.bauru.sp.gov.br/arquivos/sist_licitacoes/2025/10217/10217_Edital_1.pdf.

DECLARAÇÃO FINAL DE COERÊNCIA COM O ETP

Declara-se que o presente Termo de Referência foi elaborado com base nas premissas estruturantes do Estudo Técnico Preliminar da solução integrada CEAF, especialmente quanto à natureza integrada do objeto, à centralidade da tecnologia, à preservação da responsabilidade técnico-sanitária municipal, à medição por evidências, ao módulo transitório DRS, à proteção de dados pessoais sensíveis e à necessidade de prova de conceito objetiva.

A equipe de planejamento deverá revisar os campos quantitativos, a planilha de preços, os anexos técnicos, o roteiro da POC, a matriz de riscos e a minuta contratual antes da publicação do edital, registrando eventuais ajustes no processo administrativo.

São Carlos/SP, 06 de outubro de 2026.

ASSINADO DIGITALMENTE
LEANDRO LUCIANO DOS SANTOS:26356764880
A conformidade com a assinatura pode ser verificada em:
https://serpro.gov.br/assinador-digital
Serpro

Leandro Luciano dos Santos
Secretário Municipal de Saúde

gov.br
Documento assinado digitalmente
LEONARDO LAURENTI CALAZANS LUZ
Data: 20/10/2026 11:05:49-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Leonardo Laurenti Calazans Luz
Responsável pela Elaboração
Diretor do Departamento de Contratações do Eixo Saúde
Secretaria Municipal de Justiça