ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

INTRODUÇÃO

O presente Estudo Técnico Preliminar tem por finalidade identificar a necessidade administrativa, avaliar as alternativas disponíveis no mercado e estabelecer os elementos técnicos e econômicos necessários à contratação de solução tecnológica integrada para modernização dos serviços de atendimento, gestão e comunicação na área da saúde pública.

A contratação pretende disponibilizar plataforma digital integrada, acessível e escalável, capaz de ampliar os canais de relacionamento com os cidadãos, facilitar o acesso às informações oficiais, organizar demandas, apoiar a gestão municipal e permitir a utilização de recursos de inteligência artificial em atividades de atendimento e apoio administrativo.

A solução deverá contemplar aplicativo personalizado, ambiente web de gestão, assistente virtual baseado em inteligência artificial generativa, tecnologia conversacional, processamento de linguagem natural, relatórios gerenciais, integração de dados e funcionalidades de comunicação institucional, observados os requisitos de segurança da informação, proteção de dados pessoais, governança e continuidade dos serviços públicos.

O dimensionamento da contratação considera exclusivamente as manifestações de interesse formalizadas por 16 municípios na Intenção de Registro de Preços, cujos quantitativos foram informados para fins de planejamento da contratação.

O modelo de remuneração será baseado em preço mensal por habitante, permitindo que cada município participante tenha seu valor mensal definido de acordo com a respectiva cota-parte informada na Intenção de Registro de Preços.

A contratação será realizada por meio do Sistema de Registro de Preços, considerando que a consulta encaminhada aos municípios teve por finalidade identificar o interesse na futura utilização da solução e levantar os quantitativos estimados para dimensionamento do procedimento licitatório.

As manifestações de interesse apresentadas pelos municípios não representam obrigação de contratação, compromisso de consumo ou vinculação à aquisição dos serviços, servindo exclusivamente como referência para o planejamento e a definição dos quantitativos a serem registrados.

Após a realização do procedimento licitatório e a formalização da respectiva Ata de Registro de Preços, os municípios interessados poderão, no momento em que efetivamente necessitarem da solução, manifestar sua intenção de contratar e formalizar a correspondente adesão à Ata, observadas as condições nela estabelecidas e a legislação aplicável.

A Ata de Registro de Preços poderá, ainda, permanecer disponível para utilização por outros municípios, inclusive aqueles que não participaram inicialmente da manifestação de interesse, desde que exista saldo de quantitativo disponível, decorrente da não utilização ou da desistência de algum

Assinado por 1 pessoa: PASCHOAL PETROCINO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cislagos.1doc.com.br/verificacao/38E7-F29D-DBBD-72F4 e informe o código 38E7-F29D-DBBD-72F4

dos municípios inicialmente interessados, e sejam observadas as regras legais e regulamentares aplicáveis às adesões e aos limites quantitativos.

I - DESCRIÇÃO DO OBJETO E DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A transformação digital dos serviços públicos constitui instrumento relevante para ampliar o acesso da população às informações, melhorar a eficiência administrativa e proporcionar maior agilidade no atendimento das demandas dos cidadãos.

Na área da saúde pública, os municípios enfrentam desafios relacionados à comunicação com os usuários, à orientação sobre serviços disponíveis, à organização das solicitações, à divulgação de campanhas, à redução de deslocamentos desnecessários e à disponibilização de informações atualizadas sobre procedimentos e atendimentos.

A ausência de canais digitais integrados pode ocasionar fragmentação das informações, retrabalho administrativo, dificuldade de acompanhamento das demandas e dependência excessiva de atendimentos presenciais ou de canais de comunicação não integrados aos sistemas de gestão.

Nesse contexto, mostra-se necessária a disponibilização de uma plataforma tecnológica que permita centralizar os canais digitais de atendimento, automatizar respostas a dúvidas frequentes, organizar solicitações, encaminhar demandas aos setores responsáveis e fornecer informações gerenciais para subsidiar a tomada de decisões.

A solução deverá permitir que os cidadãos tenham acesso a informações e orientações sobre os serviços de saúde, consultas, medicamentos, campanhas, procedimentos e demais serviços disponibilizados pelos municípios, conforme as informações efetivamente fornecidas e autorizadas pela Administração.

A utilização de inteligência artificial generativa deverá contribuir para tornar o atendimento mais acessível e contextualizado, mediante compreensão de linguagem natural, respostas baseadas em conteúdos institucionais autorizados e encaminhamento para atendimento humano quando necessário.

A plataforma também deverá possibilitar o envio organizado de comunicações institucionais, tais como avisos, campanhas, lembretes, orientações preventivas e informações de interesse público, mediante canais autorizados, critérios de segmentação, registros das operações e observância das normas aplicáveis à proteção de dados pessoais e às políticas dos provedores dos canais utilizados.

A contratação de solução integrada pretende promover a modernização do atendimento público, ampliar o acesso à informação, melhorar a organização administrativa, reduzir retrabalho, aprimorar o acompanhamento das demandas e fornecer indicadores que permitam avaliar a efetividade dos serviços.

A necessidade encontra-se fundamentada nas manifestações de interesse formalizadas por 16

Assinado por 1 pessoa: PASCHOAL PETROCINO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cislagos.1doc.com.br/verificacao/38E7-F29D-DBBD-72F4 e informe o código 38E7-F29D-DBBD-72F4

municípios na Intenção de Registro de Preços, que apresentaram seus respectivos quantitativos populacionais para dimensionamento da contratação.

Assim, a solução deverá atender às demandas dos municípios participantes, observadas as respectivas cotas-partes e os quantitativos efetivamente manifestados.

II - PREVISÃO NO PCA

Conforme as informações disponíveis para a elaboração deste estudo, não foi elaborado Plano de Contratações Anual específico para o exercício de 2026 que contemple a presente contratação.

A ausência de previsão específica deverá ser registrada e avaliada pela Administração, observadas as normas internas aplicáveis, a disponibilidade orçamentária e a necessidade de compatibilização da contratação com o planejamento institucional.

A contratação deverá guardar relação com as atribuições do CISLAGOS e com as necessidades dos municípios participantes, devendo sua execução observar os instrumentos de planejamento e as autorizações administrativas pertinentes.

III - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A contratação deverá compreender solução tecnológica integrada, com implantação, configuração, personalização, disponibilização, integração, treinamento, manutenção, atualização e suporte técnico durante a vigência contratual.

Os custos necessários à implantação e à operação da solução deverão estar contemplados no preço mensal por habitante, incluindo, conforme aplicável, configuração inicial, ativação, capacitação, disponibilização dos módulos, atualizações, suporte, manutenção e demais serviços necessários ao funcionamento regular da plataforma, sem cobrança adicional não prevista no instrumento contratual.

3.1. Requisitos gerais

A solução deverá:

a) Disponibilizar plataforma digital integrada para atendimento, gestão e comunicação institucional;

b) Contemplar aplicativo personalizado e plataforma web de gestão administrativa;

c) Permitir integração entre os módulos disponibilizados, evitando a necessidade de inserção manual repetida de informações;

d) Permitir o cadastramento e a gestão de usuários internos, unidades, setores e cidadãos em quantitativos compatíveis com a demanda dos entes contratantes;

e) Disponibilizar mecanismos de controle de acesso, gestão de permissões e registro de operações;

f) Permitir a geração de relatórios, indicadores e informações gerenciais;

g) Assegurar a proteção, a integridade, a disponibilidade e a confidencialidade das informações tratadas;

Assinado por 1 pessoa: PASCHOAL PETROCINO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cislagos.1doc.com.br/verificacao/38E7-F29D-DBBD-72F4 e informe o código 38E7-F29D-DBBD-72F4

h) Disponibilizar suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva e atualizações periódicas;

i) Permitir a exportação e a recuperação dos dados e registros de titularidade da Administração, conforme condições definidas no Termo de Referência;

j) Assegurar a continuidade operacional e a reversibilidade da solução ao término do contrato.

3.2. Especificações técnicas mínimas

A plataforma deverá possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades e características técnicas.

I – Plataforma conversacional e processamento de linguagem natural

a) Compreensão de linguagem natural, com capacidade de interpretar as solicitações dos cidadãos;

b) Plataforma digital de atendimento baseada em tecnologia conversacional;

c) Interação com cidadãos por meio de chat ou interface digital equivalente;

d) Possibilidade de aprendizado e aprimoramento contínuo da tecnologia conversacional;

e) Conversação contextualizada, sem obrigatoriedade de navegação por menus ou seleção de opções previamente estruturadas durante o diálogo;

f) Painel administrativo para gestão, acompanhamento e monitoramento das interações;

g) Registro e encaminhamento das demandas dos cidadãos aos setores competentes;

h) Geração de relatórios estatísticos e gerenciais de atendimento;

i) Exportação de relatórios, no mínimo, nos formatos PDF e Excel;

j) Disponibilidade do sistema em ambiente tecnológico seguro e estável;

k) Atualização periódica da plataforma, incluindo correções, melhorias e aperfeiçoamentos tecnológicos.

II – Assistente virtual com inteligência artificial generativa

a) Implementação de assistente virtual automatizado e personalizado de acordo com a identidade institucional e as necessidades da Administração;

b) Capacidade de responder dúvidas com base em materiais, documentos, informações e conteúdos fornecidos ou autorizados pela Administração;

c) Direcionamento dos cidadãos para serviços, canais, procedimentos e links oficiais;

d) Possibilidade de transbordo para atendimento humano quando necessário;

e) Utilização de tecnologia de processamento de linguagem natural (NLP);

f) Conversação com inteligência artificial generativa, mediante comunicação clara, contextualizada e humanizada, sem obrigatoriedade de menus durante o diálogo;

g) Personalização das orientações, da linguagem e do comportamento do assistente virtual de acordo com as diretrizes institucionais;

h) Reconhecimento e análise de fotografias ou imagens enviadas pelos cidadãos, quando essa funcionalidade estiver habilitada, observados os limites técnicos da solução e os requisitos de segurança e proteção de dados;

i) Aprimoramento contínuo e personalizado da inteligência artificial para questões técnicas,

Assinado por 1 pessoa: PASCHOAL PETROCINO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cislagos.1doc.com.br/verificacao/38E7-F29D-DBBD-72F4 e informe o código 38E7-F29D-DBBD-72F4

institucionais e comportamentais, mediante atualização da base de conhecimento, parametrização, avaliação e supervisão;

j) Atuação como assistente virtual institucional, prestando apoio ao atendimento e à orientação dos cidadãos conforme as informações oficiais e as diretrizes estabelecidas pela Administração;

k) Possibilidade de revisão, atualização e validação dos conteúdos e orientações fornecidos pela inteligência artificial, com mecanismos para reduzir respostas imprecisas, desatualizadas ou incompatíveis com as informações oficiais.

O assistente virtual deverá atuar como ferramenta de apoio ao atendimento público, sem se apresentar como pessoa humana, substituir a responsabilidade dos servidores públicos ou emitir decisões administrativas autônomas que dependam de avaliação humana.

O aprendizado e o aprimoramento da inteligência artificial deverão observar controles de governança, segurança, proteção de dados e supervisão administrativa. A utilização das interações para aperfeiçoamento do sistema deverá respeitar as finalidades autorizadas e as condições contratuais, sendo vedado o uso dos dados da Administração para finalidades próprias da contratada sem autorização e fundamento jurídico adequado.

III – Gestão administrativa, usuários e escalabilidade

a) Disponibilização de painel administrativo modular, com funcionalidades organizadas conforme os perfis de acesso e as necessidades operacionais;

b) Possibilidade de inclusão e integração de unidades e setores de saúde, bem como de outros setores administrativos abrangidos pela solução;

c) Disponibilização de número ilimitado de usuários internos, sem cobrança adicional por usuário;

d) Disponibilização de número ilimitado de unidades e setores de saúde, bem como dos demais setores administrativos integrados à solução, sem cobrança adicional por unidade ou setor;

e) Possibilidade de cadastramento ilimitado de cidadãos, sem cobrança adicional por cadastro;

f) Disponibilização de módulos e funcionalidades com atualizações periódicas;

g) Possibilidade de expansão da utilização da plataforma pelos municípios participantes, de acordo com as necessidades administrativas e os quantitativos abrangidos pela contratação;

h) Disponibilização de recursos para gestão das interações, registros de atendimento, relatórios e indicadores gerenciais.

As condições de ilimitabilidade deverão estar contempladas no preço contratado por habitante, não sendo admitidas cobranças adicionais por usuário, unidade, setor ou cadastro de cidadão abrangidos pelo escopo contratado.

IV – Segurança, governança e proteção de dados

a) Implementação de controles de acesso e mecanismos de proteção das informações;

b) Manutenção de registros das interações e dos eventos relevantes para gestão, rastreabilidade e auditoria;

Assinado por 1 pessoa: PASCHOAL PETROCINO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cislagos.1doc.com.br/verificacao/38E7-F29D-DBBD-72F4 e informe o código 38E7-F29D-DBBD-72F4

c) Observância da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

d) Adoção de medidas para prevenir acesso não autorizado, divulgação indevida e utilização incompatível das informações;

e) Supervisão administrativa das funcionalidades de inteligência artificial e possibilidade de revisão das respostas fornecidas;

f) Disponibilização de mecanismos de exportação e recuperação dos dados e registros de titularidade da Administração;

g) Definição de procedimentos de continuidade operacional, recuperação de dados e encerramento contratual;

h) Observância das regras específicas aplicáveis ao tratamento de dados pessoais sensíveis relacionados à saúde.

V – Comunicação institucional e campanhas

A plataforma deverá possibilitar a realização de comunicações institucionais em escala, por meio de canais oficialmente autorizados e disponíveis na solução, incluindo WhatsApp quando contratado e tecnicamente habilitado, contemplando:

a) Criação, configuração e agendamento de campanhas;

b) Seleção e segmentação de públicos autorizados;

c) Importação e integração segura de dados necessários à realização das campanhas;

d) Utilização de conteúdos, modelos e mensagens previamente aprovados pela Administração, conforme as regras do canal utilizado;

e) Controle de autorização e liberação dos envios por usuário autorizado;

f) Controle de volume, frequência e histórico das comunicações;

g) Registro das operações de envio e disponibilização de relatórios de acompanhamento;

h) Gestão de solicitações de descadastramento e listas de supressão, quando aplicáveis;

i) Registro, quando tecnicamente disponibilizados pelo canal, de informações relativas a processamento, envio, entrega, leitura, falha, clique, descadastramento e reclamação;

j) Observância das políticas dos provedores de canais de comunicação, incluindo regras de consentimento ou autorização, modelos de mensagem, limites de envio, qualidade, descadastramento e demais exigências aplicáveis.

Os envios deverão ocorrer mediante comando, agendamento ou autorização de usuário competente, não sendo admitidos disparos indiscriminados ou autônomos sem controle administrativo.

A Administração deverá manter demonstrável a origem, a finalidade e a legitimidade dos dados utilizados nas campanhas. O fundamento jurídico para o tratamento de dados pessoais não dispensa o cumprimento das regras específicas dos canais de comunicação.

As campanhas de caráter geral deverão evitar o uso desnecessário de dados pessoais sensíveis. Quando houver segmentação ou personalização que envolva dados de saúde, deverão ser

Assinado por 1 pessoa: PASCHOAL PETROCINO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cislagos.1doc.com.br/verificacao/38E7-F29D-DBBD-72F4 e informe o código 38E7-F29D-DBBD-72F4

observados controles reforçados, finalidade específica, necessidade, fundamento jurídico adequado e medidas de segurança compatíveis.

O dimensionamento dos volumes de comunicação deverá ser fundamentado em histórico de campanhas, público-alvo, frequência prevista e projeção de mensagens, conforme documentado no planejamento da contratação e no Termo de Referência.

3.3. Implantação, treinamento e suporte

A contratada deverá realizar os serviços necessários à implantação e à disponibilização operacional da solução, compreendendo:

a) Levantamento das necessidades e configuração inicial;

b) Personalização da plataforma conforme a identidade institucional e as diretrizes fornecidas;

c) Configuração dos perfis de acesso e dos parâmetros administrativos;

d) Parametrização inicial do assistente virtual e organização da base de conhecimento a partir dos materiais autorizados;

e) Integração dos módulos e dos sistemas abrangidos pelo escopo contratado;

f) Capacitação dos usuários indicados pela Administração;

g) Disponibilização de canais de suporte técnico;

h) Manutenção corretiva e atualização da plataforma;

i) Orientação para utilização dos relatórios e indicadores;

j) Apoio à continuidade operacional e à extração dos dados ao término do contrato.

Os prazos de implantação, os níveis de serviço, os critérios de aceitação, a forma de medição e as condições de suporte deverão ser detalhados no Termo de Referência.

IV - ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES

4.1. Metodologia de estimativa

A estimativa das quantidades foi elaborada com base nas manifestações de interesse formalizadas pelos municípios participantes da Intenção de Registro de Preços.

Para dimensionamento da contratação, foram considerados exclusivamente os quantitativos efetivamente informados por 16 municípios interessados, não sendo realizada extrapolação para os demais municípios consorciados.

Considerando que o modelo de remuneração da solução será baseado em preço mensal por habitante, os quantitativos informados pelos municípios foram consolidados para estabelecer a quantidade mensal global de referência.

4.2. Relação dos municípios participantes e quantitativos manifestados

Município	Quantidade de habitantes
Guaxupé	52.744

Assinado por 1 pessoa: PASCHOAL PETROCINO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cislagos.1doc.com.br/verificacao/38E7-F29D-DBBD-72F4 e informe o código 38E7-F29D-DBBD-72F4

Fama	2.690
Botelhos	14.828
Poços de Caldas	180.000
Carvalhópolis	3.419
Betim	411.000
Lavras	115.000
Delfinópolis	8.851
Santa Rita do Sapucaí	43.000
Alfenas	83.000
Pouso Alegre	163.439
Poço Fundo	16.824
Areado	14.500
Varginha	170.000
Paraguaçu	21.723
Juruaia	11.000
TOTAL	1.312.018

4.3. Quantitativo global estimado

A consolidação das manifestações de interesse dos 16 municípios resultou no quantitativo total de 1.312.018 habitantes.

Descrição	Quantidade
Municípios participantes da IRP	16
Quantidade total de habitantes	1.312.018
Unidade de medição	Habitante/mês
Quantidade mensal estimada	1.312.018 habitantes/mês

O quantitativo acima corresponde exclusivamente à demanda apresentada pelos 16 municípios participantes da Intenção de Registro de Preços, não abrangendo os demais municípios consorciados que não manifestaram interesse.

Cada município participante terá sua respectiva cota-parte considerada individualmente, conforme o quantitativo informado na manifestação de interesse, servindo essa informação de base para a definição do valor mensal correspondente à sua contratação.

A estimativa representa o dimensionamento mensal da solução e não implica obrigação de contratação integral simultânea por todos os municípios, ficando a formalização das contratações condicionada às respectivas manifestações, autorizações e instrumentos contratuais.

4.4. Natureza das manifestações de interesse e utilização da Ata de Registro de Preços

A consulta realizada junto aos municípios teve como finalidade exclusiva identificar o interesse na futura contratação da solução e levantar os quantitativos estimados necessários ao planejamento do

Assinado por 1 pessoa: PASCHOAL PETROCINO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cislagos.1doc.com.br/verificacao/38E7-F29D-DBBD-72F4 e informe o código 38E7-F29D-DBBD-72F4

procedimento licitatório.

Dessa forma, a manifestação de interesse apresentada por cada município não constitui obrigação de contratação, não gera compromisso de consumo e não obriga o ente municipal a formalizar posteriormente a contratação dos serviços.

A contratação será realizada mediante Sistema de Registro de Preços, sendo que os quantitativos informados pelos municípios servirão de referência para a definição do quantitativo a ser registrado na Ata de Registro de Preços.

Após a conclusão do procedimento licitatório e a formalização da Ata, cada município poderá, conforme sua necessidade e conveniência administrativa, decidir pela contratação da solução, mediante formalização da respectiva adesão à Ata de Registro de Preços, observadas as condições, os preços, os quantitativos disponíveis e as exigências legais pertinentes.

Caso algum município que tenha manifestado interesse inicialmente desista de contratar ou deixe de utilizar total ou parcialmente o quantitativo estimado, o saldo eventualmente disponível poderá ser destinado à utilização por outros municípios, desde que admitida a adesão na forma da legislação aplicável, observados os limites quantitativos, as condições da Ata e a anuência dos órgãos competentes, quando exigida.

Assim, os quantitativos consolidados neste estudo representam uma estimativa para fins de planejamento e registro, não constituindo obrigação de contratação integral pelos municípios participantes.

V - LEVANTAMENTO DE MERCADO

Para atendimento da necessidade identificada, foram consideradas, em caráter preliminar, as seguintes alternativas:

Alternativa 1 – Desenvolvimento de solução própria

Consiste no desenvolvimento de plataforma tecnológica pela própria Administração ou mediante contratação específica de desenvolvimento de software.

Embora possibilite maior personalização, essa alternativa exige estrutura técnica especializada, gestão permanente do desenvolvimento, manutenção, hospedagem, segurança, atualizações, suporte e evolução tecnológica. Pode também demandar prazo significativo para implantação e investimentos iniciais relevantes.

Alternativa 2 – Contratação de sistemas independentes

Consiste na contratação separada de aplicativo, atendimento conversacional, inteligência artificial, gestão administrativa, comunicação institucional e relatórios.

Assinado por 1 pessoa: PASCHOAL PETROCINO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cislagos.1doc.com.br/verificacao/38E7-F29D-DBBD-72F4 e informe o código 38E7-F29D-DBBD-72F4

Essa alternativa pode permitir a escolha individual de fornecedores, mas apresenta riscos de incompatibilidade entre sistemas, duplicidade de custos, fragmentação de dados, dificuldade de integração, multiplicidade de contratos e maior complexidade de fiscalização.

Alternativa 3 – Contratação de plataforma integrada

Consiste na contratação de solução unificada, contemplando os módulos necessários ao atendimento digital, à gestão administrativa, à inteligência artificial, à comunicação institucional e à geração de indicadores.

Essa alternativa apresenta potencial para reduzir a fragmentação tecnológica, centralizar a gestão, facilitar a integração de dados e estabelecer responsabilidade contratual mais clara pela implantação, manutenção e suporte da solução.

Diante das necessidades identificadas, a contratação de plataforma integrada apresenta-se, preliminarmente, como alternativa adequada, desde que compatível com os requisitos técnicos definidos e com as condições de competitividade do procedimento.

A solução deverá atender aos quantitativos manifestados pelos 16 municípios participantes, observando o modelo de cobrança mensal por habitante e a possibilidade de formalização das respectivas cotas-partes.

VI - ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Para fins de estimativa, foi considerado o preço mensal de referência de **R$ 0,77 por habitante**, conforme pesquisa de preços já realizada e vinculada ao planejamento da contratação.

Considerando o quantitativo total de 1.312.018 habitantes manifestado pelos 16 municípios participantes da Intenção de Registro de Preços, o valor mensal global estimado corresponde ao seguinte cálculo:

1.312.018 habitantes × R$ 0,77 por habitante/mês = R$ 1.010.253,86 por mês.

Descrição	Quantidade mensal	Valor unitário mensal	Valor mensal estimado
Plataforma digital integrada de saúde	1.312.018 habitantes/mês	R$ 0,77	R$ 1.010.253,86

O valor de **R$ 1.010.253,86 (um milhão, dez mil, duzentos e cinquenta e três reais e oitenta e seis centavos)** corresponde à estimativa mensal global da contratação, considerando a totalidade dos quantitativos manifestados pelos 16 municípios participantes.

A contratação será destinada à prestação de serviço contínuo, com preço mensal definido conforme a cota-parte de cada município participante.

Assim, cada município terá seu valor mensal calculado de acordo com o quantitativo populacional por

Assinado por 1 pessoa: PASCHOAL PETROCINO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cislagos.1doc.com.br/verificacao/38E7-F29D-DBBD-72F4 e informe o código 38E7-F29D-DBBD-72F4

ele informado na Intenção de Registro de Preços, multiplicado pelo preço unitário mensal de R$ 0,77 por habitante.

O valor mensal efetivamente contratado por cada município deverá constar do respectivo instrumento contratual, observadas as condições do procedimento de contratação, do Sistema de Registro de Preços e da legislação aplicável.

A estimativa mensal global não constitui obrigação de contratação integral pelo CISLAGOS ou pelos municípios participantes. O compromisso financeiro de cada participante ficará limitado aos quantitativos e valores formalmente contratados.

Por se tratar de serviço contínuo, a vigência contratual e as eventuais prorrogações deverão ser estabelecidas nos instrumentos próprios, observados os requisitos legais, a demonstração da vantajosidade e a disponibilidade orçamentária.

O quantitativo de 1.312.018 habitantes corresponde à demanda mensal estimada, devendo ser multiplicado por 12 meses para fins de definição da quantidade anual.

O preço mensal por habitante deverá abranger os custos de implantação, configuração, personalização, treinamento, hospedagem, manutenção, atualização, suporte, integração e demais funcionalidades previstas no objeto, vedadas cobranças adicionais não previstas contratualmente.

A estimativa apresentada destina-se à formação do preço de referência e ao dimensionamento do quantitativo a ser registrado na Ata de Registro de Preços. Por se tratar de Sistema de Registro de Preços, os valores indicados não representam obrigação de contratação ou de execução integral da quantidade estimada.

A contratação ocorrerá de forma eventual, conforme a necessidade e a conveniência de cada município, mediante formalização da respectiva adesão à Ata de Registro de Preços e observância das condições nela estabelecidas.

VII - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução consiste na disponibilização de plataforma digital integrada, destinada a modernizar o atendimento e apoiar a gestão dos serviços públicos de saúde dos 16 municípios participantes da Intenção de Registro de Preços.

A plataforma deverá integrar os seguintes componentes:

a) Aplicativo personalizado: canal digital para disponibilização de informações, orientações, serviços e funcionalidades de atendimento aos cidadãos, com identidade visual compatível com as diretrizes institucionais;

b) Plataforma web de gestão: ambiente administrativo para gerenciamento de usuários, setores, interações, demandas, conteúdos, relatórios e parâmetros operacionais;

Assinado por 1 pessoa: PASCHOAL PETROCINO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cislagos.1doc.com.br/verificacao/38E7-F29D-DBBD-72F4 e informe o código 38E7-F29D-DBBD-72F4

c) Assistente virtual com inteligência artificial generativa: ferramenta conversacional capaz de interpretar solicitações em linguagem natural, responder com base em conteúdos oficiais autorizados e encaminhar demandas para atendimento humano quando necessário;

d) Gestão de demandas: recursos para registrar, classificar, acompanhar e encaminhar solicitações aos setores responsáveis, com rastreabilidade e informações gerenciais;

e) Comunicação institucional: ferramentas para criação, agendamento, autorização, execução e monitoramento de campanhas, avisos, lembretes e mensagens de interesse público por canais autorizados;

f) Relatórios e indicadores: recursos para geração de informações estatísticas e gerenciais, com possibilidade de exportação e utilização no acompanhamento do desempenho dos serviços;

g) Integração de dados: mecanismos para integração entre os módulos contratados e, quando previsto e tecnicamente viável, com sistemas utilizados pela Administração;

h) Segurança e governança: controles de acesso, registros de auditoria, proteção de dados, mecanismos de recuperação e medidas destinadas a assegurar a continuidade operacional;

i) Implantação e capacitação: configuração, personalização, parametrização, treinamento dos usuários e apoio à entrada em operação;

j) Manutenção e suporte: atendimento técnico, correções, atualizações, melhorias e suporte durante toda a vigência contratual.

A solução deverá permitir o funcionamento integrado dos componentes, de forma a reduzir a fragmentação das informações e evitar a necessidade de reintrodução manual de dados quando houver integração tecnicamente viável.

O uso da inteligência artificial deverá observar as informações autorizadas pela Administração, com mecanismos de supervisão e possibilidade de encaminhamento para atendimento humano. As respostas automatizadas não deverão substituir decisões clínicas, diagnósticos ou atos administrativos que exijam avaliação profissional ou competência legal específica.

A disponibilização da solução deverá ocorrer de forma contínua, durante a vigência dos respectivos contratos, mediante pagamento mensal conforme a cota-parte de cada município formalmente contratante.

VIII - JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO

A solução pretendida envolve módulos funcionalmente relacionados, incluindo aplicativo, plataforma de gestão, inteligência artificial, atendimento conversacional, comunicação institucional, integração,

Assinado por 1 pessoa: PASCHOAL PETROCINO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cislagos.1doc.com.br/verificacao/38E7-F29D-DBBD-72F4 e informe o código 38E7-F29D-DBBD-72F4

relatórios, segurança e suporte.

O parcelamento por componentes independentes pode ampliar a participação de fornecedores especializados, mas também pode aumentar a complexidade de integração, dificultar a identificação de responsabilidades por falhas, gerar incompatibilidades tecnológicas e fragmentar o suporte.

A contratação integrada poderá favorecer a interoperabilidade, a centralização da gestão, a continuidade operacional e a responsabilização da contratada pelo funcionamento conjunto da solução.

Dessa forma, considera-se preliminarmente adequada a contratação integrada, desde que a pesquisa de mercado já realizada demonstre a existência de fornecedores capazes de atender ao escopo e que a opção não restrinja indevidamente a competitividade.

Quanto à forma de contratação, será adotado o Sistema de Registro de Preços, permitindo que os municípios interessados formalizem suas contratações de acordo com suas necessidades efetivas, sem que a manifestação de interesse realizada na fase de planejamento implique obrigação de contratação.

Cada município poderá contratar sua respectiva cota-parte mediante adesão à Ata de Registro de Preços, observados os quantitativos disponíveis e as condições estabelecidas no instrumento.

A eventual desistência ou não utilização dos quantitativos por algum município poderá resultar em saldo disponível na Ata, o qual poderá ser aproveitado por outros municípios, desde que observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis às adesões e aos limites quantitativos.

IX - DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Com a contratação, pretende-se alcançar os seguintes resultados:

a) Modernizar os canais digitais de atendimento aos cidadãos;

b) Facilitar o acesso às informações oficiais sobre serviços públicos de saúde;

c) Reduzir deslocamentos presenciais desnecessários para obtenção de informações e orientações;

d) Melhorar a organização, o registro e o encaminhamento das demandas;

e) Reduzir retrabalho administrativo e duplicidade de registros;

f) Disponibilizar atendimento conversacional com compreensão de linguagem natural;

g) Ampliar a capacidade de comunicação institucional e divulgação de campanhas de interesse público;

h) Aprimorar a divulgação de lembretes e orientações, contribuindo para a redução de faltas evitáveis quando houver dados de referência que permitam essa avaliação;

i) Disponibilizar indicadores gerenciais para subsidiar o planejamento e a tomada de decisões;

j) Melhorar a integração entre os canais digitais e os ambientes administrativos;

k) Reforçar a segurança, a rastreabilidade e a governança das informações;

Assinado por 1 pessoa: PASCHOAL PETROCINO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cislagos.1doc.com.br/verificacao/38E7-F29D-DBBD-72F4 e informe o código 38E7-F29D-DBBD-72F4

I) Permitir a utilização de solução tecnológica integrada pelos municípios participantes, conforme suas respectivas cotas-partes.

9.1. Indicadores de desempenho

A efetividade da contratação poderá ser acompanhada por indicadores como:

- Disponibilidade mensal da plataforma;
- Tempo médio de resposta do sistema;
- Quantidade de interações realizadas;
- Percentual de demandas concluídas ou encaminhadas corretamente;
- Quantidade de solicitações transferidas para atendimento humano;
- Quantidade de mensagens processadas, enviadas e entregues, quando essas informações forem disponibilizadas pelo canal;
- Taxas de falha, descadastramento e reclamação nas campanhas;
- Quantidade de campanhas executadas e respectivos resultados;
- Índice de satisfação dos usuários, quando houver instrumento de avaliação;
- Variação da taxa de ausência a consultas ou procedimentos, desde que exista linha de base comparável e metodologia de apuração.

As metas, os métodos de medição e os níveis mínimos de serviço deverão ser definidos no Termo de Referência, de forma objetiva e compatível com as características da solução.

X - PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Para viabilizar a contratação, caberá à Administração promover a conclusão da instrução processual, com a elaboração e aprovação do Termo de Referência, a definição das condições de execução dos serviços e a adoção dos procedimentos necessários à realização do processo licitatório.

Deverão ser estabelecidos no Termo de Referência os critérios de implantação e disponibilização da plataforma, os níveis de serviço, os prazos de atendimento e suporte técnico, as condições de pagamento, os critérios de fiscalização e recebimento dos serviços e as obrigações da contratada.

Deverão, ainda, ser definidos os procedimentos para formalização das contratações pelos municípios consorciados interessados, observadas as respectivas cotas-partes, os valores mensais correspondentes e as condições estabelecidas no procedimento de contratação e na ata de registro de preços.

Após a contratação, a Administração deverá designar os agentes responsáveis pela gestão e fiscalização contratual, acompanhar a implantação da solução, promover a capacitação dos usuários indicados e monitorar a qualidade dos serviços prestados, de modo a assegurar o cumprimento das especificações técnicas, a continuidade operacional e o alcance dos resultados pretendidos.

A Administração deverá, ainda, estabelecer os procedimentos para gerenciamento da Ata de Registro

Assinado por 1 pessoa: PASCHOAL PETROCINO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cislagos.1doc.com.br/verificacao/38E7-F29D-DBBD-72F4 e informe o código 38E7-F29D-DBBD-72F4

de Preços, incluindo o controle dos quantitativos registrados, das contratações efetivamente formalizadas, dos saldos disponíveis e das eventuais desistências dos municípios que manifestaram interesse inicialmente.

Deverá ser assegurado que a utilização da Ata por cada município ocorra mediante formalização própria, observadas as condições legais e regulamentares aplicáveis, não decorrendo da manifestação inicial de interesse qualquer obrigação de contratação.

XI - CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

A solução poderá depender de sistemas, bases de dados, canais de comunicação e serviços tecnológicos utilizados pelos municípios participantes.

A existência de integrações específicas deverá ser identificada durante a elaboração do Termo de Referência, com definição dos sistemas envolvidos, das responsabilidades de cada parte e dos requisitos de interoperabilidade.

Poderão existir dependências relacionadas à disponibilização de dados institucionais, serviços de hospedagem, canais oficiais de comunicação, aplicativos, sistemas de gestão de saúde ou outros ambientes tecnológicos já utilizados pelos entes participantes.

A necessidade de contratação adicional deverá ser avaliada caso a caso, não se presumindo que os sistemas externos ou serviços de terceiros estejam incluídos no objeto quando isso não estiver expressamente previsto.

XII - DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

A contratação possui natureza predominantemente digital, não envolvendo, em princípio, aquisição relevante de materiais físicos ou equipamentos destinados à distribuição.

A utilização de canais digitais poderá contribuir para reduzir a necessidade de documentos impressos, deslocamentos para obtenção de informações e consumo de materiais administrativos.

Entretanto, a operação da plataforma envolve infraestrutura tecnológica, armazenamento de dados e processamento computacional, que podem produzir impactos ambientais indiretos associados ao consumo de energia e à utilização de recursos tecnológicos.

Como medidas de mitigação, deverão ser priorizadas, quando aplicáveis:

a) Utilização eficiente dos recursos computacionais;

b) Redução de impressões e documentos físicos por meio de processos digitais;

c) Adoção de mecanismos de armazenamento e processamento compatíveis com a demanda;

Assinado por 1 pessoa: PASCHOAL PETROCINO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cislagos.1doc.com.br/verificacao/38E7-F29D-DBBD-72F4 e informe o código 38E7-F29D-DBBD-72F4

d) Uso racional da infraestrutura tecnológica;

e) Observância de práticas adequadas de descarte de equipamentos eletrônicos eventualmente utilizados.

Não foram identificados, nesta fase preliminar, impactos ambientais diretos significativos que impeçam a contratação.

XIII – MATRIZ DE RISCO

A contratação apresenta riscos técnicos, operacionais, administrativos e relacionados à proteção de dados, que deverão ser tratados durante o planejamento e a execução contratual.

Risco identificado	Possível consequência	Medida preventiva ou mitigadora
Indisponibilidade da plataforma	Interrupção do atendimento digital	Definir níveis de serviço, monitoramento e procedimentos de recuperação
Falhas de integração	Duplicidade ou inconsistência de informações	Definir requisitos de interoperabilidade e realizar testes de integração
Vazamento ou acesso indevido a dados	Violação de direitos e responsabilização	Exigir controles de acesso, registros, medidas de segurança e resposta a incidentes
Respostas imprecisas da inteligência artificial	Orientação incorreta ao cidadão	Restringir respostas a conteúdos autorizados, permitir revisão e prever transbordo humano
Utilização inadequada de dados de saúde	Tratamento incompatível com a finalidade	Definir finalidade, fundamento jurídico, controles de acesso e medidas de proteção reforçadas
Atraso na implantação	Comprometimento do cronograma	Estabelecer etapas, prazos, entregáveis e critérios de aceitação
Suporte técnico insuficiente	Demora na resolução de falhas	Fixar níveis de serviço, prazos de resposta e mecanismos de acompanhamento
Falhas em campanhas de comunicação	Mensagens não entregues ou envio indevido	Exigir autorização, testes, registros, controle de público e monitoramento
Descumprimento de políticas dos canais	Bloqueio, restrição ou suspensão de envios	Exigir observância das políticas dos provedores e gestão adequada de autorizações e descadastramentos
Divergência nos quantitativos manifestados	Erros no dimensionamento e nos valores contratados	Utilizar os quantitativos formalizados na Intenção de Registro de Preços como referência da contratação
Cobranças adicionais não previstas	Aumento do custo contratual	Definir claramente o preço por habitante e as funcionalidades incluídas
Dependência tecnológica da contratada	Dificuldade de migração ou continuidade	Exigir exportação de dados, documentação e plano de reversibilidade
Falhas no controle de acessos	Acesso indevido a informações	Implementar perfis de acesso, autenticação e auditoria
Baixa adesão dos usuários	Resultados inferiores aos esperados	Realizar capacitação, comunicação institucional e acompanhamento dos indicadores

Assinado por 1 pessoa: PASCHOAL PETROCINO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cislagos.1doc.com.br/verificacao/38E7-F29D-DBBD-72F4 e informe o código 38E7-F29D-DBBD-72F4

Limitações técnicas no reconhecimento de imagens	Interpretação inadequada de imagens enviadas	Definir os casos de uso, limites da funcionalidade e procedimentos de encaminhamento humano
Falhas na formalização das cotas-partes	Divergência entre quantitativo manifestado e valor contratado	Definir procedimento de formalização e conferência dos quantitativos e valores de cada município

Os riscos deverão ser detalhados na matriz de riscos e nos instrumentos de gestão contratual, com identificação dos responsáveis, medidas de prevenção, mecanismos de monitoramento e procedimentos de resposta.

XIV - POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

Com base na necessidade administrativa identificada, nas manifestações de interesse formalizadas pelos municípios e nas características da solução pretendida, conclui-se que a contratação de plataforma digital integrada de saúde apresenta potencial para contribuir para a modernização do atendimento público e o aprimoramento da gestão dos serviços de saúde.

A solução integrada mostra-se compatível com os objetivos de ampliar o acesso à informação, organizar demandas, facilitar a comunicação com os cidadãos, reduzir retrabalho e disponibilizar indicadores gerenciais.

Para fins de dimensionamento, foram considerados exclusivamente os quantitativos apresentados pelos 16 municípios que manifestaram interesse na Intenção de Registro de Preços, totalizando 1.312.018 habitantes.

Considerando o preço unitário mensal de R$ 0,77 por habitante, o valor mensal global estimado da contratação corresponde a R$ 1.010.253,86 (um milhão, dez mil, duzentos e cinquenta e três reais e oitenta e seis centavos).

A contratação será realizada por meio do Sistema de Registro de Preços, tendo em vista que a consulta encaminhada aos municípios teve por objetivo identificar o interesse na futura contratação e dimensionar os quantitativos necessários ao procedimento licitatório, não constituindo compromisso ou obrigação de contratação pelos municípios consultados.

Após a realização do procedimento licitatório e a formalização da Ata de Registro de Preços, os municípios poderão, conforme sua necessidade e conveniência administrativa, formalizar a contratação mediante adesão à respectiva Ata, respeitando os quantitativos registrados, os preços e as demais condições estabelecidas.

A manifestação inicial de interesse não obriga o município a contratar, podendo ocorrer desistência ou não utilização, total ou parcial, dos quantitativos inicialmente informados. Nessa hipótese, eventual saldo disponível na Ata poderá ser utilizado por outros municípios, inclusive aqueles que não participaram da consulta inicial, desde que juridicamente admitida a adesão e observadas as

Assinado por 1 pessoa: PASCHOAL PETROCINO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cislagos.1doc.com.br/verificacao/38E7-F29D-DBBD-72F4 e informe o código 38E7-F29D-DBBD-72F4

condições legais e regulamentares aplicáveis, especialmente quanto aos limites quantitativos e às autorizações necessárias.

A estimativa mensal global, portanto, representa o dimensionamento máximo de referência para o registro dos preços, não constituindo obrigação de contratação integral ou de consumo mínimo pelos municípios interessados.

Por se tratar de serviço contínuo, a vigência dos contratos decorrentes da Ata e suas eventuais prorrogações deverão observar as disposições legais aplicáveis, a demonstração da vantajosidade e a disponibilidade orçamentária.

Diante do exposto, considerando a necessidade administrativa, os requisitos técnicos estabelecidos, os quantitativos manifestados pelos 16 municípios interessados e a pesquisa de preços já realizada, manifesta-se posicionamento favorável ao prosseguimento da contratação mediante Sistema de Registro de Preços, com elaboração e conclusão dos demais documentos necessários à instrução do procedimento, observadas as disposições legais aplicáveis.

Alfenas, 29 de outubro de 2026.

_____

Paschoal Petrocino
Setor de Compras e Licitações

Assinado por 1 pessoa: PASCHOAL PETROCINO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cislagos.1doc.com.br/verificacao/38E7-F29D-DBBD-72F4 e informe o código 38E7-F29D-DBBD-72F4

VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS

Código para verificação: 38E7-F29D-DBBD-72F4

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

PASCHOAL PETROCINO (CPF 095.XXX.XXX-88) em 09/11/2026 14:30:55 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

https://cislagos.1doc.com.br/verificacao/38E7-F29D-DBBD-72F4