

SOLICITAÇÃO DA DEMANDA Nº 002/PMRB/2025

1. IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE

Setor Requiritante: Secretaria Municipal Da Casa Civil E Relações Institucionais

Nome do ordenador responsável pela demanda: Lucas Centenaro Foroni

Cargo: Prefeito Municipal

E-mail institucional: gabinete@riobrilhante.ms.gov.br

Telefone:

2. DA DEMANDA

Empresa especializada para licenciamento de software de chatbot para atendimento dos serviços da Prefeitura de Rio Brilhante.

3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE

A crescente demanda por serviços públicos ágeis e acessíveis reforça a necessidade de modernização e digitalização dos canais de atendimento da Prefeitura Municipal de Rio Brilhante. Atualmente, a comunicação com os cidadãos enfrenta desafios como demora na resolução de solicitações, dificuldade de acesso a informações específicas e sobrecarga dos atendentes. Diante deste cenário, a implementação de um sistema automatizado de atendimento por meio de chatbot apresenta-se como uma solução estratégica e inovadora.

O licenciamento de software especializado para chatbot permitirá:

1. Aprimorar o Atendimento ao Cidadão:

- Disponibilização de um canal de atendimento ativo 24 horas, garantindo acesso contínuo às informações e serviços;
- Respostas automatizadas a perguntas frequentes, otimizando o tempo dos atendentes humanos e agilizando o atendimento ao público;
- Relevância na Saúde: Informações consolidadas sobre atendimento, uso de recursos e estatísticas de saúde podem ser disponibilizadas em formato aberto, sem expor dados sensíveis.

2. Ampliar a Acessibilidade e Inclusão Digital:

- Facilitar o acesso por diferentes plataformas, como WhatsApp, redes sociais e sites, ampliando a interação com a população, especialmente para cidadãos com dificuldades em

acessar serviços presenciais.

- Princípios: A LAI garante o acesso às informações públicas como um direito fundamental, promovendo a transparência ativa e passiva dos órgãos públicos.
- Aplicação: Sistemas de informação que integram APIs e utilizam IA generativa devem permitir que dados não sigilosos sejam acessíveis ao público, respeitando o equilíbrio entre transparência e privacidade.

3. Reduzir Custos Operacionais:

- Automação de processos repetitivos e de baixo valor agregado, resultando em economia de recursos humanos e materiais.
- Redução do tempo médio de atendimento, permitindo maior eficiência na gestão de demandas.

4. Modernizar a Gestão Pública:

- Coleta e análise de dados gerados pelo sistema, possibilitando a criação de relatórios e diagnósticos para tomada de decisão baseada em evidências.
- Facilitação do acesso a informações sobre serviços municipais, leis e regulamentos, além de reforçar a transparência no uso dos recursos públicos.
- Integração com sistemas já utilizados pela Prefeitura, como cadastros, protocolos e serviços de informações públicas, para maior eficácia operacional.

5. Apoiar a Transparência e a Participação Cidadã:

- Facilitação do acesso a informações sobre serviços municipais, leis e regulamentos, além de reforçar a transparência no uso dos recursos públicos.

Além dos benefícios acima, a implementação do software está alinhada com as metas do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) da Prefeitura de Rio Brilhante, que busca modernizar os serviços públicos e torná-los mais acessíveis, eficientes e centrados no cidadão.

Dessa forma, justifica-se a contratação de uma empresa especializada para licenciamento do software, com expertise comprovada na área, garantindo a implantação e manutenção de uma solução robusta e segura que atenderá às necessidades do município. Este investimento contribuirá significativamente para a melhoria dos serviços públicos e a qualidade de vida dos

cidadãos de Rio Brilhante.

4. INFORMAÇÕES GERAIS

ID PCA ou n.º do Processo de Intenção de Aquisição/Contratação	:	PCA n.º 2025070
Servidor responsável indicado para auxiliar no planejamento da contratação	:	Rafael Alves Costa
Gestor do contrato	:	Lucas Centenaro Foroni
Legislação Especial sobre a demanda	:	Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei nº 12.527/2011)

5. DAS QUANTIDADES E DAS ESPECIFICAÇÕES DA DEMANDA

Item	Descrição	UND	QTD
01	CENTRAL DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS AO PÚBLICO COM CHATBOT INTEGRADO AO WHATSAPP;	MES	12

SERVIDOR RESPONSÁVEL INDICADO PELA AUTORIDADE DEMANDANTE

Rio Brilhante/MS.

Assinado Digitalmente
Rafael Alves Costa
Assessor Especializado

RECEBIMENTO PELA AUTORIDADE COMPETENTE

Por este instrumento declaro ter ciência das INFORMAÇÕES PRESTADAS PELO REQUISITANTE, recebo a Solicitação da Demanda e:

- ☐ **Dispensar a formalização do relatório de ETP** por se encontrar dentro dos limites estabelecidos nas prescrições do art. 19 do Decreto nº 32.572/2024.
- ☒ **Autorizar a formalização do relatório de ETP** conforme estabelecido nas prescrições do art. 14 Decreto nº 32.572/2024.
- ☐ **Autorizar a formalização do relatório simplificado de ETP** por se encontrar dentro dos limites estabelecidos nas prescrições do art. 19 do Decreto nº 32.572/2024.

Rio Brilhante/MS.

Assinado digitalmente
Lucas Centenaro Foroni
Prefeito Municipal de Rio Brilhante- MS



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 8BE5-2395-DC87-42AA

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



RAFAEL ALVES COSTA (CPF 051.XXX.XXX-85) em 09/01/2025 12:59:18 (GMT-04:00)

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)



LUCAS CENTENARO FORONI (CPF 020.XXX.XXX-30) em 09/01/2025 13:00:22 (GMT-04:00)

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://riobrilhante.1doc.com.br/verificacao/8BE5-2395-DC87-42AA>

SOLICITAÇÃO DA DEMANDA Nº 001/PMRB/2025

1. IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE

Setor Requisitante: Secretaria Municipal de Saúde

Nome do ordenador responsável pela demanda: Gustavo Tonelli Peres

Cargo: Secretário Municipal de Saúde

E-mail institucional: secretariadesaude.riobrilhante@gmail.com

Ramal: 250

2. DA DEMANDA

Viabilizar a contratação de empresa especializada em fornecimento de licenciamento de *SOFTWARE DE GESTÃO PÚBLICA*.

3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE

Faz-se necessário tal contratação visando suprir as necessidades do Fundo Municipal de Saúde, quanto a implantação e licenciamento de uso de software, destinados à Gestão Pública de Saúde, com manutenção mensal, acompanhados de assessoria técnica, implantação, capacitação dos usuários do sistema, conversão de arquivos, prestação de serviços técnicos especializados para instalação, migração de dados, ajustes das soluções, treinamento de usuários, novas customizações, parametrização ou desenvolvimento e adaptação visando modernizar e otimizar os serviços ofertados, oferecendo maior eficiência, transparência e qualidade no atendimento aos munícipes.

Tal contratação é um investimento estratégico para atender às demandas crescentes da área da saúde do município de Rio Brilhante. Trata-se de uma iniciativa que traz avanços significativos na eficiência administrativa, qualidade do atendimento e transparência da gestão pública. Com essa medida, será possível garantir serviços de saúde mais acessíveis, eficientes e humanizados para a população.

Considerando a necessidade de se organizar o Sistema Nacional de Informação em Saúde (SNIS), e em conformidade com o art. 47 da Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, considerando a necessidade de alinhamento das ações de informação e informática em saúde às diretrizes do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro (e-Gov) para a utilização das modernas tecnologias de informação e comunicação na democratização do acesso à informação, ampliação das discussões e dinamização da prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções

governamentais, considerando ampliar a estratégia, cujo objetivo é aumentar a qualidade e ampliar o acesso à atenção à saúde, de forma a qualificar as equipes de saúde, agilizar o atendimento e melhorar o fluxo de informações para apoio à decisão em saúde, o Ministério da Saúde, através da Portaria nº 589, de 20 de maio de 2015, instituiu a “Política Nacional de Informação e Informática em Saúde (PNIIS)”;

Considerando que a “Política Nacional de Informação e Informática em Saúde (PNIIS)”, tem como propósito promover o uso inovador, criativo e transformador da tecnologia da informação a fim de melhorar os processos de trabalho em saúde e, assim, resultar em um Sistema Nacional de Informação em Saúde (SNIS) articulado e que produza informações para os cidadãos, a gestão, a prática profissional, a geração de conhecimento e o controle social, garantindo ganhos de eficiência e qualidade mensuráveis através da ampliação de acesso, equidade, integralidade e humanização dos serviços de saúde, contribuindo, dessa forma, para a melhoria da situação de saúde da população.

Considerando que a Política Nacional de Informação e Informática em Saúde (PNIIS), apresenta princípios e diretrizes norteadores de uma organização institucional, tais como: a melhoria da qualidade e do acesso ao sistema de saúde brasileiro; a transparência e segurança da informação em saúde; o acesso à informação de saúde pessoal como um direito do cidadão.

Considerando que a Atenção Primária à Saúde (APS) é o primeiro nível de atenção em saúde e se caracteriza por um conjunto de ações, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte positivamente na situação de saúde das coletividades. Trata-se da principal porta de entrada do SUS e do centro de comunicação com toda a Rede de Atenção dos SUS, devendo se orientar pelos princípios da universalidade, da acessibilidade, da continuidade do cuidado, da integralidade da atenção, da responsabilização, da humanização e da equidade. Isso significa dizer que a APS funciona como um filtro capaz de organizar o fluxo dos serviços nas redes de saúde, dos mais simples aos mais complexos.

Considerando que o Ministério da Saúde, lançou dois novos programas estratégicos, sendo um para a nova modalidade de financiamento dos serviços (Programa Previne Brasil) e outro para o financiamento das soluções de TI para informatização das Unidades Básicas de Saúde - Informatiza APS - (CONECTE SUS). A portaria nº 2.979, de 12 de novembro de 2019 Institui o “Programa

Previne Brasil”, que estabelece novo modelo de financiamento de custeio da Atenção Primária à Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde, por meio da alteração da Portaria de Consolidação nº 6/GM/MS, de 28 de setembro de 2017.

Considerando que o Ministério da Saúde, editou a Portaria nº 2.983, de 11 de novembro de 2019, regulamentando o “Programa de Apoio à Informatização e Qualificação dos Dados da Atenção Primária à Saúde - Informatiza APS”, e, que foi objeto da alteração das Portarias de Consolidação nº 5/GM/MS e nº 6/GM/MS, de 28 de setembro de 2017. Onde, no Art. 172-A. da referida portaria, define o incentivo financeiro federal de custeio mensal para os municípios e o Distrito Federal que aderirem ao Programa de Apoio à Informatização e Qualificação dos Dados da Atenção Primária à Saúde - Informatiza APS, de que tratam os arts. 504-A a 504-G da Portaria de Consolidação nº 5/GM/MS, de 28 de setembro de 2017.

Considerando que o “Programa de Apoio à Informatização e Qualificação dos Dados da Atenção Primária à Saúde - Informatiza APS” Programa Informatiza APS faz parte da estratégia de saúde digital do Ministério da Saúde, (CONECTE SUS), programa este que visa apoiar a informatização das unidades de saúde e a qualificação dos dados da Atenção Primária à Saúde de todo o país, onde o investimento na tecnologia da informação vai subsidiar na gestão dos serviços de saúde e na melhoria da clínica, o incentivo será devido para cada equipe de Saúde da Família - eSF ou equipe de Atenção Primária à Saúde – eAP, informatizada, devidamente cadastrada no SCNES que tiver enviado adequadamente ao Ministério da Saúde os dados do “Sistema de Prontuário Eletrônico” nos estabelecimentos da Atenção Primária à Saúde, consoante os requisitos e parâmetros mínimos do Programa Informatiza APS.

Considerando que o Ministério da Saúde desenvolveu ainda o programa (e-SUS PEC), que é uma estratégia da Secretaria de Atenção Primária à Saúde (SAPS) para reestruturar as informações da Atenção Primária em nível nacional. Esta ação está alinhada com a proposta mais geral de reestruturação dos Sistemas de Informação em Saúde do Ministério da Saúde, entendendo que a qualificação da gestão da informação é fundamental para ampliar a qualidade no atendimento à população. A estratégia e-SUS, faz referência ao processo de informatização qualificada do SUS APS PEC, e- em busca de um SUS eletrônico. Para isso o MS disponibilizou uma série de softwares para informatização da APS, sendo-os: e-SUS PEC Prontuário Eletrônico do Cidadão e o e-SUS APS Território;

Considerando que o Programa “e-SUS PEC”, que trata do “Prontuário Eletrônico e-SUS APS”, trata-se de uma gama de ferramentas que auxiliam o trabalho dos profissionais, seja na organização da agenda da equipe, durante o registro das informações do paciente, inclusive o registro dos seus atos de cuidado para com os usuários do serviço,

Considerando que o Município não disponibiliza de recursos para implantar o “Prontuário Eletrônico”, cujos objetivos estratégicos é qualificar as Unidades Básicas de Saúde, na execução dos serviços de informatização, gerando ganhos de produtividade, controle no SUS, é que se faz necessária a contratação de serviços técnicos de terceiros, devidamente qualificados, envolvendo treinamento/capacitação dos profissionais de saúde, bem como suporte técnico especializado, para dar sustentação na implantação do “Prontuário Eletrônico”, e em conformidade com as normas do Ministério da Saúde;

Considerando ainda que o Município necessita de ferramentas de gestão eficientes visando melhorias no controle dos atendimentos, produção e distribuição de medicamentos, justifica-se a abertura de processo licitatório objetivando a contratação dos serviços, conforme detalhados nos módulos gerenciais especificados neste instrumento e seus anexos, bem como, demais serviços técnicos especializados. Visa, ainda, continuar atendendo às necessidades de serviços, modernização e otimização dos processos administrativos desta Administração, por meio de SOFTWARES INTEGRADOS.

Diante disto, considerando à própria garantia de atendimento ao direito fundamental à saúde, e que no âmbito infraconstitucional, a Lei do SUS n.8.080/90, dá concretude à disposição constitucional, estabelecendo em seu artigo 24 que é possível se socorrer da iniciativa privada para completar o aparato estatal quando as disponibilidades forem insuficientes para garantir a cobertura assistencial à população de uma determinada área, buscamos através dessa contratação sanar essa demanda.

Diante das novas diretrizes apontadas pela Política Nacional da Atenção Básica (Pnab), o Departamento de Atenção Básica (DAB) da Secretaria de Atenção à Saúde (SAS) do Ministério da Saúde, elaborou a estratégia e-SUS Atenção Básica (e-SUS AB), que propõe a reestruturação do Sistema de Informação da Atenção Básica (Siab), entendendo ser fundamental para isso o incremento da gestão da informação, a automação dos processos, a melhoria das condições de infraestrutura e a melhoria dos processos de trabalho. Esta ação está alinhada com a reestruturação geral dos Sistemas de Informação em Saúde do Ministério da Saúde, com a implantação da Política Nacional de Informação e Informática em Saúde (PNIIS), bem como da implementação de padrões

de interoperabilidade e de informação em saúde para sistemas de informação em saúde no âmbito do SUS, como definido na Portaria nº 2.073, de 31 de agosto de 2011. O proposto tem como premissas:

- a) Individualização dos dados (permitindo o acompanhamento de cada usuário atendido, assim como a documentação das ações desenvolvidas pelos profissionais da equipe);
- b) Integração dos sistemas de informação oficiais na Atenção Básica, bem como a integração desses sistemas com os outros sistemas do SUS;
- c) Eliminação do retrabalho no registro dos dados e a automação dos processos de trabalho;
- d) Produção da informação para o usuário e para os profissionais com vistas à gestão e à qualificação do cuidado em saúde. Esta diretriz foi elaborada de forma a apoiar os estados, os municípios e o Distrito Federal na implantação da Estratégia e-SUS AB, sendo submetida a debate e alinhamento entre representantes do Ministério da Saúde, Conselho Nacional dos Secretários de Saúde (Conass), Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde (Conasems) e convidados em reunião realizada no dia 24 de setembro de 2013.

Em suma, o sistema busca agilizar o fluxo das informações na rede de serviços, proporcionando condições adequadas para o desenvolvimento das atividades diárias em cada setor pertencente à Secretaria Municipal de Saúde, bem como uma estrutura mais adequada, oferecendo melhores condições de trabalho aos profissionais e funcionários que trabalham diretamente nessas unidades de saúde, sendo ainda de grande importância para os registros, armazenamentos e gerenciamento da saúde do nosso município, por integrar vários outros sistemas, facilitando assim a captação de informações, dinamizando o atendimento e viabilizando o faturamento.

Com um sistema tecnológico, cada histórico do paciente é armazenado em um prontuário eletrônico facilitando ao profissional de saúde sua análise e evitando os enormes arquivos com prontuários em papel.

O contrato atual com a empresa GENESIS COMERCIO E TECNOLOGIA ME encerra-se em 29 de maio de 2025, descontinuando serviços fundamentais, como: Serviços de suporte ao e-SUS PEC para todos os usuários, incluso treinamento, licenciamento mensal de sistema de saúde especializado. Essa necessidade de contratação tem caráter de serviços contínuos e sem a disponibilidade de um sistema, módulos, suporte e atualização, a Administração Pública estaria impossibilitada de operar suas diversas tarefas e rotinas.

Assim, levando em consideração a necessidade de utilização e da consequente dependência do sistema e módulos, entende-se como imprescindível viabilizar o processo licitatório que possibilite manter, ajustar e modernizar a solução atual. E além disso, essa necessidade de contratação também leva em consideração a exigência de agregar novas funcionalidades e aprimoramento da tecnologia atual, pois a crescente busca por serviços públicos ágeis e acessíveis reforça a necessidade de modernização e digitalização dos canais de atendimento da Prefeitura Municipal de Rio Brilhante, dentre elas, adicionando serviços de uma central de gerenciamento de atendimentos ao público com chatbot integrado ao whatsapp visando melhoria no atendimento ao cidadão pois podem fornecer informações e esclarecer dúvidas a qualquer hora do dia, sem a necessidade de contato direto com atendentes humanos, poderão ainda ter acesso a respostas imediatas sobre informações relacionadas a consultas, exames, vacinas, programas de saúde, entre outros, sem precisar esperar na fila para falar com um atendente.

A aquisição de um chatbot para a Secretaria de Saúde é uma medida estratégica para melhorar a qualidade, a acessibilidade e a eficiência dos serviços de saúde pública. Ao oferecer respostas rápidas, promover a educação em saúde, automatizar processos e reduzir custos, a implementação dessa tecnologia pode contribuir para a modernização do sistema de saúde, promovendo uma gestão pública mais eficaz e acessível, além de fortalecer a relação entre cidadãos e governo.

Faz-se necessário ainda a implantação da tecnologia de envio **SMS com sortcodes** (ou códigos de identificação) para notificações de exames e agendamentos pois é uma prática altamente eficiente, tanto para a Secretaria de Saúde quanto para os cidadãos, visto que oferece um alcance universal porque não exige acesso à internet nem smartphones de última geração. A grande maioria das pessoas tem um celular básico e recebe mensagens de texto, o que torna a comunicação mais inclusiva, especialmente para populações mais vulneráveis. Ele não apenas melhora a comunicação e o engajamento dos pacientes com os serviços de saúde, mas também ajuda a otimizar os processos administrativos, reduzir faltas, aumentar a satisfação do paciente e garantir que as consultas e exames sejam realizados de maneira mais organizada.

Portanto, é importante destacar que os serviços, objeto da presente necessidade de contratação, são necessários para assegurar a não-interrupção da prestação dos serviços públicos. Desta forma, a contratação objetiva não somente a continuidade dos serviços, bem como, a melhoria e a integração de todos os módulos em um único sistema a ser implantado. A contratação de software único composto por módulos integrados também é um requisito que facilita a atualização de informações

e a comunicação interna dos órgãos da Administração, pois assegura maior confiabilidade, evitando a repetição de digitações e, como consequência, divergências ou erros no banco de dados, uma vez que as informações são centralizadas em única base, possibilitando um processo de consolidação dos dados de forma célere e eficaz.

4. INFORMAÇÕES GERAIS

ID PCA ou n.º do Processo de Intenção de Aquisição/Contratação	:	PCA nº 2025070
Servidor responsável indicado para auxiliar no planejamento da contratação	:	Juliana da Silveira Santos
Gestor do contrato	:	Gustavo Tonelli Peres
Legislação Especial sobre a demanda	:	Portaria nº 20, de 14 de junho de 2016 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão Portaria nº 589, de 20 de maio de 2015, institui a “Política Nacional de Informação e Informática em Saúde (PNIIS)”

5. DAS QUANTIDADES E DAS ESPECIFICAÇÕES DA DEMANDA

Item	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	UND	QTD
1.	CENTRAL DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS AO PÚBLICO COM CHATBOT INTEGRADO AO WHATSAPP;	MES	12
2.	LICENCIAMENTO DE SOFTWARE DE GESTÃO DA SAÚDE E SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO NA PLATAFORMA E-SUS PEC DO MINISTÉRIO DA SAÚDE DO GOVERNO FEDERAL;	MES	12
3.	PACOTE DE 100.000,00 SMS SORTCODE PARA NOTIFICAÇÕES DE EXAMES, AGENDAMENTOS etc.	MES	12
4.	SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO, UNIFICAÇÃO DE BASE DE DADOS, TREINAMENTO TÉCNICO.	UN	1

SERVIDOR RESPONSÁVEL INDICADO PELA AUTORIDADE DEMANDANTE

Rio Brilhante - MS

Assinado Digitalmente
Juliana da Silveira Santos
Assistente de Administração
Matrícula 15702

RECEBIMENTO PELA AUTORIDADE COMPETENTE

Por este instrumento declaro ter ciência das INFORMAÇÕES PRESTADAS PELO REQUISITANTE, recebo a Solicitação da Demanda e:

Autorizo a formalização do relatório de ETP conforme estabelecido nas prescrições do art. 15 do Decreto nº 31.837/2023.

Rio Brilhante - MS.

Assinado Digitalmente
Gustavo Tonelli Peres
Secretário Municipal de Saúde
Decreto 33.396



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 185B-6348-9485-625C

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



JULIANA DA SILVEIRA SANTOS (CPF 019.XXX.XXX-10) em 09/01/2025 08:27:25 (GMT-04:00)

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)



GUSTAVO TONELLI PERES (CPF 142.XXX.XXX-24) em 09/01/2025 08:54:36 (GMT-04:00)

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://riobrilhante.1doc.com.br/verificacao/185B-6348-9485-625C>