ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR
Processo n°: 19.05.0308.0000002/2026-85

INTERESSADOS:
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ACRE
Centro de Especialidades em Saúde

Objeto: O presente Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo estabelecer as diretrizes essenciais para contratação de empresa para o fornecimento de assinatura de licença de uso de software de gestão de clínicas, Prontuários Eletrônicos e consultórios do Centro de Especialidades em Saúde - CES

Da matriz de responsabilidade

Diante da necessidade de promover maior transparência, clareza procedimental e corresponsabilização técnica entre as unidades envolvidas na elaboração do presente Estudo Técnico Preliminar (ETP), apresenta-se a seguir a Matriz de Responsabilidades (RACI).

Atividade	CES	Coord. de Planejamento da Contratação	DIRADM	SG
Definição da necessidade e justificativa técnica da contratação	**R**	**I**	**I**	**A**
Elaboração dos requisitos técnicos e funcionais	**R-A**	**I**	**I**	**I**
Quantificação dos itens	**R-A**	**I**	**I**	**I**
Organização e estruturação formal do ETP	**C**	**R-A**	**I**	**I**
Complementação de tópicos normativos e legais	**R**	**R-A**	**I**	**I**
Levantamento de mercado	**R-A**	**C**	**I**	**I**
Consolidação e revisão final do documento	**R**	**R-A**	**I**	**I**
Aprovação superior do ETP	**I**	**I**	**I**	**R-A**

A matriz RACI é uma ferramenta de gerenciamento de projetos utilizada para esclarecer as funções e responsabilidades em diferentes tarefas, processos e entregas dentro de uma organização ou projeto. Para entender a importância da matriz (RACI), especialmente na construção deste ETP, vamos definir os componentes e seus papeis:

Para conferir a autenticidade do documento acesse o endereço https://siga.mpac.mp.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270 e informe a chancela GQO5.6XNK.IK5X.LG8B

- **Responsável (R)**: são as pessoas ou equipes que efetivamente executam a tarefa. Cada tarefa deve ter pelo menos um responsável.
- **Aprovador (A)**: é a pessoa (ou grupo) que toma as decisões finais e aprova a conclusão da tarefa.
- **Consultado (C)**: inclui aqueles que têm informações ou conhecimento especializado necessário para completar a tarefa. Eles são consultados antes de uma decisão ou ação.
- **Informado (I)**: são as pessoas que precisam ser informadas sobre o progresso ou conclusão da tarefa. Eles não estão diretamente envolvidos na execução, mas precisam estar cientes do desenvolvimento.

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

Fundamentação: Descrição da necessidade da contratação, considerado o problema a ser resolvido sob a perspectiva do interesse público. (art. 18, § 1º, I, da Lei nº 14.133/2021, e art. 80, I, do Decreto Estadual nº 11.363/2023).

Considerando a demanda formalizada por meio do Documento de Oficialização da Demanda (DOD), que evidencia a necessidade de contratação de um sistema integrado de gestão em saúde para o Centro de Especialidades em Saúde (CES), mediante a disponibilização de licença de uso de software, verifica-se que a solução é indispensável para promover a modernização da gestão dos serviços de saúde prestados pelo Órgão Ministerial, proporcionando maior eficiência, segurança, integração das informações e qualidade no atendimento aos usuários.

A implantação de um sistema integrado de gestão em saúde permitirá prover o Centro de Especialidades em Saúde (CES) com uma solução tecnológica moderna, segura e padronizada, capaz de integrar em uma única plataforma todas as informações clínicas, administrativas, financeiras e gerenciais da unidade. Dessa forma, será possível consolidar os dados em uma base única, estruturada e confiável, facilitando o compartilhamento de informações entre os profissionais autorizados, reduzindo inconsistências e eliminando retrabalho decorrente da utilização de controles manuais ou sistemas fragmentados.

A solução também contribuirá para a organização e digitalização do acervo documental existente, promovendo a centralização das informações de saúde dos membros, servidores, estagiários e colaboradores atendidos pelo CES. Além disso, possibilitará a criação de mecanismos de monitoramento, geração de indicadores, relatórios gerenciais e painéis de

Para conferir a autenticidade do documento acesse o endereço https://siga.mpac.mp.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270 e informe a chancela GQO5.6XNK.IK5X.LG8B

acompanhamento, fornecendo subsídios para a tomada de decisões estratégicas, avaliação das políticas de saúde e aprimoramento contínuo da gestão.

Outro aspecto relevante refere-se à otimização dos processos assistenciais e administrativos, permitindo o gerenciamento eletrônico de agendas, atendimentos, prontuários, prescrições, solicitações e resultados de exames, emissão de documentos, controle financeiro, gestão de recursos e acompanhamento das atividades desenvolvidas pela unidade de saúde. Com isso, reduz-se significativamente o tempo gasto com procedimentos burocráticos, permitindo que os profissionais concentrem seus esforços na prestação de um atendimento mais ágil, eficiente e qualificado.

A utilização de um sistema informatizado também promove maior economicidade à Administração Pública, uma vez que reduz o consumo de papel, minimiza retrabalho, diminui a ocorrência de erros operacionais, otimiza a utilização dos recursos disponíveis e aumenta a produtividade dos servidores envolvidos na execução das atividades administrativas e assistenciais.

O prontuário eletrônico do paciente constitui um dos principais recursos disponibilizados por esse tipo de solução, reunindo, de forma organizada e segura, todo o histórico clínico do paciente, incluindo registros de consultas, atendimentos multiprofissionais, diagnósticos, prescrições médicas, atestados, laudos de exames, solicitações de procedimentos, evolução clínica e demais informações relacionadas à assistência prestada. A centralização dessas informações garante maior continuidade do cuidado, melhora a qualidade das decisões clínicas e proporciona maior segurança durante o atendimento.

Importa destacar que o prontuário é documento de propriedade do paciente, que possui direito de acesso às informações nele contidas, observadas as disposições legais e éticas aplicáveis.

Além disso, as informações relacionadas ao histórico de saúde são classificadas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD) como dados pessoais sensíveis, exigindo tratamento diferenciado e elevados padrões de segurança da informação. Eventuais incidentes envolvendo esses dados podem ocasionar graves prejuízos aos direitos e às liberdades fundamentais dos titulares, razão pela qual é imprescindível que o sistema disponha de mecanismos adequados de controle de acesso, autenticação de usuários, rastreabilidade das operações, armazenamento seguro, cópias de segurança (backup) e proteção contra perda, alteração ou vazamento de informações.

Para conferir a autenticidade do documento acesse o endereço https://siga.mpac.mp.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270 e informe a chancela GQO5.6XNK.IK5X.LG8B

Por fim, a contratação da solução permitirá a consolidação das informações produzidas pelo Centro de Especialidades em Saúde (CES), possibilitando a geração de relatórios gerenciais e estatísticos, a integração dos dados com as demais unidades do Órgão Ministerial, o aprimoramento do planejamento institucional e o fortalecimento da governança em saúde, contribuindo para uma gestão mais transparente, eficiente e orientada por informações confiáveis.

Dessa forma, a manutenção e o aprimoramento da informatização do Centro de Especialidades em Saúde (CES), por meio da contratação de um sistema integrado de gestão em saúde, mostram-se essenciais para garantir a continuidade da prestação dos serviços, assegurar a proteção dos dados dos pacientes, elevar a qualidade da assistência prestada e promover maior eficiência administrativa, financeira e estratégica no âmbito do Ministério Público do Estado do Acre.

2. PREVISÃO NO PCA

A presente contratação deve está alinhada com o Plano de Contratações Anual (PCA) do Ministério Público do Estado do Acre, por meio do Plano Anual de Contratação nº 2026/16 item 882 do Centro de Especialidades em Saúde – CES, com saldo previsto para uso de até R$ 32.890,00 (Trinta e dois mil, oitocentos e noventa reais).

3. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Fundamentação: Descrição dos requisitos necessários à escolha da solução. (art. 18, § 1º, III, da Lei nº 14.133/2021, e art. 80, III, do Decreto Estadual nº 11.363/2023).

A CONTRATADA deve:

a) Ser pessoa jurídica habilitada para fornecimento dos serviços requisitados no objeto deste Estudo Técnico Preliminar e Termo de Referência. Deverá atender à pretensão contratual, os padrões mínimos de qualidade, os critérios de sustentabilidade, dentre outros previstos nos documentos instrutórios.

b) Possuir capacidade técnica adequada para a finalidade proposta pelo Órgão Ministerial;

Para conferir a autenticidade do documento acesse o endereço https://siga.mpac.mp.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270 e informe a chancela GQO5.6XNK.IK5X.LG8B

c) Ser responsável por corrigir eventuais falhas, se ocorrer defeitos sistemáticos repetitivos (três vezes o mesmo defeito), estando disponível para sanar dúvidas e possíveis inconsistências.

Requisitos Técnicos e Especificações

Agenda Médica e Agendamento Online:

O recurso deverá abranger:

a) Visualização Multiprofissional e Colorida: Facilidade de visualizar agendas de múltiplos profissionais simultaneamente, com marcação por cores intuitivas para cada tipo de atendimento (consulta, retorno, procedimentos ou cirurgias);

b) Confirmação de Consultas Automatizada: Envio automatizado de notificações e lembretes (via Whatsapp, SMS ou e-mail). A resposta de confirmação do paciente deve atualizar instantaneamente o status do agendamento, mitigando o absenteísmo.

c) Agendamento Online Integrado: Canal direto de autoagendamento para o paciente, sincronizado em tempo real com a grade da recepção para evitar agendamentos duplicados;

Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP):

O prontuário deve ser ágil, estruturado e em conformidade técnica com as demandas do atendimento médico. Dessa forma, o recurso deverá abranger:

a) Campos Personalizáveis: Flexibilidade para criar e adaptar modelos de anamnese, evolução clínica e receitas conforme a especialidade médica;

b) Prescrição Digital Integrada: Conexão direta com plataforma de prescrição cerificadas, contemplando dicionário de medicamentos, alertas de interações medicamentosas e suporte para assinatura digital no padrão ICP – Brasil;

c) Histórico em Linha do Tempo: Visualização cronológica rápida e intuitiva de todos os eventos clínicos anteriores, exames anexados e traimentos prescritos.

Teleconsulta Integrada:

O recurso deverá abranger:

a) Sala de Transmissão Própria: Conexão de videoconferência interna (WevRTC) executada de forma nativa na plataforma, eliminando a necessidade de links externos adicionais (como Zoom ou Meet);

b) Layout em Tela Dividida: Capacidade de realizar a chamada de vídeo de forma simultânea ao preenchimento do prontuário médico na mesma tela;

Para conferir a autenticidade do documento acesse o endereço https://siga.mpac.mp.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270 e informe a chancela GQO5.6XNK.IK5X.LG8B

c) Termo de Consentimento e Registro: Envio, validação e arquivamento automatizado do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) [1] pré-consulta;

Gestão Financeira e Relatórios Gerenciais

O recurso deverá abranger:

a) Fluxo de Caixa Simplificado: Registro centralizado de receito (consultas particulares e repasse de convênios) e despesas fixas ou variáveis da clínica;

b) Relatórios de Performance: Demonstrativos de faturamento mensal, margem de lucratividade por convênio, métricas de novos pacientes e taxas de não comparecimentos;

c) Faturamento de Convênios (Padrão Tiss): Geração de guias estruturadas no padrão oficial da ANS (TISS)[2] e exportação de lotes XML para mitigar glosas administrativas

Suporte Técnico e Segurança da Informação

Para garantir a proteção de dados e a continuidade da operação, o software deverá oferecer:

a) Suporte técnico Multicanal Rápido: Atendimento ágil e preferencial em horário comercial diretamente via chat interno da plataforma ou canal direto no WhatsApp;

b) Conformidade Estrita com a LGPD: Criptografia de dados ponta a ponta, níveis hierárquicos rígidos de permissão de acesso às informações dos prontuários e política rígida de backups automáticos em nuvem.

Capacitação

A CONTRATADA disponibilizará um servidor para realizar a capacitação, nos primeiros meses, na forma direta com os usuários. Além disso é possível agendar um treinamento online para que cada usuário possa aprender a usar a plataforma. Será encaminhado por e-mail os links para agendamento do treinamento, assim como, envio do material de apoio. Havendo dúvida na utilização da ferramenta, o CONTRATO disponibilizará um WhatsApp de suporte e endereço eletrônico pelo chat interno do sistema.

4. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

[1] Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE): documento por meio qual o paciente ou seu representante legal manifesta, de forma voluntária, o consentimento para a realização de procedimento ou tratamento, após receber informações claras sobre seus objetivos, riscos, benefícios e alternativas.

[2] Padrão TISS: é um conjunto de regras obrigatórias para a troca eletrônica de informações entre os participantes da saúde suplementar (planos de saúde, hospitais, clinicas, laboratórios e demais prestadores).

Para conferir a autenticidade do documento acesse o endereço https://siga.mpac.mp.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270 e informe a chancela GQO5.6XNK.IK5X.LG8B

Fundamentação: Levantamento de mercado, que consiste na análise das alternativas possíveis, e justificativa técnica e econômica da escolha do tipo de solução a contratar. (art. 80, inciso IV, do Decreto Estadual nº 11.363/2023).

Em atendimento ao disposto no art. 44 da Lei nº 14.133/2021, foram pesquisadas no mercado e em outros órgãos e entidades, soluções diversas para a demanda, com objetivo de identificar a existência de novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atendem as necessidades da Administração e os requisitos apresentados no presente estudo.

As opções com gerais identificada como funcionalidade para o atendimento da demanda

O mercado brasileiro de softwares de gestão médica juntamente com Prontuário Eletrônico do Paciente oferece algumas alternativas compatíveis com a demanda, sendo alguns deles mais relevantes no mercado:

Software Público: A contratação de um software público traz para a Administração toda a responsabilidade do desenvolvimento de um produto e suas evoluções.

O Ministério Público do Estado do Acre teria que investir em seu quadro de pessoal para realizar as customizações e prestações de suporte técnico aos usuários, e obviamente, encontraria dificuldades em contratar mão de obra especializada para manter uma solução livre.

O desenvolvimento de uma solução, além da alta complexidade para tal, envolve um custo alto e que dada sua necessidade de investimento contínuo para atendimento de novas demandas, necessitará de um investimento financeiro contínuo também.

Software Desktop: Em termos práticos, é um programa de computador instalado diretamente na máquina do usuário e não em um navegador da web, portanto, inexiste possibilidade de acesso da ferramenta em qualquer localidade.

Esse software vem sendo comumente substituído por soluções em nuvem, devido a sua obsolência no mercado de soluções para a Administração.

Neste modelo de contratação a Administração é responsável por toda a infraestrutura, necessitando de um servidor de base de dados onde os computadores estão alocados. Os custos suportados pela Administração na contratação desta solução são altos, pois além de suportar os valores correspondentes ao licenciamento do software, o Órgão Ministerial

Para conferir a autenticidade do documento acesse o endereço https://siga.mpac.mp.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270 e informe a chancela GQO5.6XNK.IK5X.LG8B

também suportaria todos os custos inerentes à manutenção da infraestrutura, além do fato de sua descontinuidade, ante o avanço da tecnologia e seu desuso.
O software disponível, além de defasado, não atende às atende às necessidades desta Administração.

Software em Nuvem: A computação em nuvem já é uma realidade presente em todos os ramos da sociedade, inclusive está presente nas mais diversas esferas do Poder Público.
Uma solução em nuvem é capaz de atender as necessidades deste Órgão Ministerial.
No modelo SaaS (Software as a Service), traduzido do inglês, Software como Serviço, o Contribuinte disponibilizará um conjunto de aplicação que poderão ser acessadas por vários dispositivos móveis.
A Administração não possui responsabilidade pelo controle da infraestrutura da nuvem associada ao serviço, disponibiliza-se um pacote incluindo rede, sistemas operacionais e armazenamento.
Considerando as necessidades deste Órgão Ministerial, através do Coentro de Especialidades em Saúde – CES, torna-se necessário a contratação de empresa para fornecimento de licença de uso de aplicativo de Gestão em Saúde, que atenda o quantitativo, com usuários limitados, e os serviço correlatos.

Vantagens:

O cenário pretendido com a presente solução é dotar o Centro de Especialidade em Saúde com eficiente serviço de atenção à saúde, operando uma ferramenta de modernização, através de resultados técnicos – administrativos e operacionais específicos oriundos da utilização de um sistema que possibilite:
a) Organização de dados: Um sistema de festão pode ajudar na coleta, armazenamento e organização eficiente de informação de saúde dos membros, servidores e colaboradores, permitindo um acesso mais rápido e fácil a esses dados quando necessário;
b) Monitoramento de saúde pública: Um sistema adequado pode facilitar o monitoramento de dados de saúde pública, o que é crucial para identificar tendências, tomar decisões informadas e implementar políticas de saúde eficazes;
c) Melhoria da eficiência operacional: Automatizar processos e otimizar fluxos de trabalho pode ajudar a reduzir a carga de trabalho administrativa e alocar recursos de forma

Para conferir a autenticidade do documento acesse o endereço https://siga.mpac.mp.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270 e informe a chancela GQO5.6XNK.IK5X.LG8B

mais eficiente, o que resultar em um atendimento mais rápido e de melhor qualidade para os cidadãos;

d) Integração de serviço de saúde: Um sistema de gestão pode facilitar a integração de diferentes serviços de saúde, permitindo uma melhor coordenação e comunicação entre os postos da unidade;

e) Acompanhamento de paciente: Com um sistema adequado, é possível monitorar de forma mais eficaz o histórico de saúde de pacientes, o que pode ajudar os profissionais de saúde a fornecer tratamento mais personalizados e eficazes;

f) Melhoria da tomada de decisões: Ao oferecer acesso a dados precisos e atualizados, um sistema de gestão de saúde pode capacitar os gestores a tomar decisões mais informadas e estratégica para melhorar os serviços de saúde oferecidos à Instituição;

g) Redução de custos: Embora o investimento inicial em um sistema de gestão de saúde possa ser significativo, a implementação adequada pode levar a uma redução de custos a longo prazo, à medida que os processos se tornam mais eficientes e a qualidade do atendimento melhora.

Desvantagens:

Falta de um processo contínuo de capacitação dos usuários: desconhecimento, por parte dos usuários, das funcionalidades e das possibilidades oferecidas pelo sistema; receio e resistência à utilização de novas tecnologias; e baixo envolvimento dos profissionais nas etapas de implantação, utilização e avaliação da solução.

Possíveis Problemas:

A falta de um processo de capacitação contínua do usuário; desconhecimento do usuário sobre as possibilidades do sistema; medo e a resistência frente ao uso de tecnologia; falta de envolvimento dos profissionais na implantação e avaliação do sistema.

a) Falta de Organização: sem um sistema de gestão adequado, pode haver falta de organização na coleta, armazenamento e análise de dados relacionados à saúde dos membros, servidores e colaboradores deste Parquet;

b) Dificuldade na tomada de decisões: A ausência de um sistema de gestão dificulta a tomada de decisões baseadas em informações precisas e atualizadas sobre a saúde pública;

Para conferir a autenticidade do documento acesse o endereço https://siga.mpac.mp.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270 e informe a chancela GQO5.6XNK.IK5X.LG8B

c) Falta de monitoramento: sem um sistema de gestão eficiente, torna-se mais difícil monitorar e acompanhar a evolução de indicadores de saúde, como taxas de vacinação, incidência de doenças, entre outros.

d) Desperdício de recursos: A falta de um sistema de gestão pode levar ao desperdício de recursos público, uma vez que há uma gestão eficaz dos serviços de saúde;

e) Baixa qualidade no atendimento: A falta de um sistema de gestão pode impactar na qualidade do atendimento prestado aos membros, servidores e colaboradores, pois a falta de organização pode resultar em falha na prestar de serviços de saúde.

Exemplos Software disponíveis no mercado

1) ProDoctor

Esse software é reconhecido pela estabilidade do sistema e pelo rigor no comprimento das normas de segurança (como a LGPD e as resoluções)

Esse software oferece em seu corpo de recursos:

- Agenda Completa: Controle completo sobre o agendamento de consultas, exames, procedimentos e cirurgias (caso o contratante necessite);
- Agendamento Online: Deixe a Inteligência da ProDoctor preencher sua agende com a paciente de forma intuitiva e automatizada;
- Confirmação de Atendimentos com Inteligência Artificial: Aumente o retorna de confirmação de atendimentos em mais de 90% utilizando mensagens via WhatApp Oficial e Verificado;
- Prontuário Eletrônico Personalizável: Crie modelos de anamneses e evoluções adaptados às suas necessidades e a sua especialidade médica;
- Digitalização de Documentos: Capture e armazene documentos diretamente no prontuário com a câmera do celular ou tablet;
- Assinatura Digital ICP – Brasil: Validação jurídica garantida paraa prontuários e documentos, sem custo adicional;
- ProDoctor Telemedicina: Solução de telemedicina completa, premiada e reconhecida globalmente pela Amazon/AWS com como um case de sucesso internacional;
- Conformidade com LGPD e CFM: Atende plenamente à legislação vigente;
- Comunicação Interna Eficiente: Facilite a troca de informações entre a equipe com comunicador integrado, que melhora a colaboração e agiliza processos;

Para conferir a autenticidade do documento acesse o endereço https://siga.mpac.mp.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270 e informe a chancela GQO5.6XNK.IK5X.LG8B

- Relatórios: Gere relatórios detalhados e exporte-os facilmente para planilhas eletrônicas, permitindo uma análise precisa e compartilhamento rápido.

2) My smartclinic

- Agenda Inteligente: Controle de horários, encaixes, status do paciente (se já chegou, se está em atendimento) e envio de lembretes de consulta automáticos por WhatsApp para reduzir as faltas;
- Prontuário Eletrônico Personalizável: Você consegue montar as fichas de atendimento do seu jeito, além de anexar fotos, vídeos e documentos direto no histórico do paciente;
- Prescrição Inteligente: Emissão de receita, atestados e pedidos de exame de forma digital (integrado a ferramenta como a Memed);
- Telemedicina: Plataforma integrada para realizar consultas online de forma ilimitada com envio automático do link para o paciente;
- Consulta Interativas: Permite fazer marcações e desenhos em fotos do paciente ou usar modelos da biblioteca deles para explicar como será um procedimento ou cirurgia.
- Gestão de Pacote e Sessões: Ideal para quem vende tratamentos que levam várias sessões (como estética ou fisioterapia), permitindo acompanhar quantas sessões o paciente já fez e quantas restam.
- IA no Prontuário: Um recurso mais recente onde a inteligência artificial pode transcrever ou resumir o que foi conversado na consulta, ajudando a preencher o prontuário mais rápido;
- Financeiro Completo: Controle de fluxo de caixa, emissão de notas fiscais, orçamentos e acompanhamento de receitas e despesas;
- Assinatura Eletrônica: Permite que o paciente assine contratos e termos de consentimento digitalmente, com validade jurídica, eliminando o uso de papel

App Health

- Prontuários Eletrônico e Escuta Inteligente: Armazena o histórico do paciente seguindo as normas da LGPD. Integrando ferramentas de Inteligência Artificial que ajudam a transcrever a consulta (transformando a fala do médico em anotações estruturadas) e geram resumos clínicos automático;

Para conferir a autenticidade do documento acesse o endereço https://siga.mpac.mp.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270 e informe a chancela GQO5.6XNK.IK5X.LG8B

- Agendamento e Confirmação: O paciente pode marcar a consulta online, e o sistema envia lembretes automatizados via WhatsApp ou SMS para reduzir as faltas;
- Telemedicina: Permite realizar as consultas por chamadas de vídeo diretamente dentro da plataforma integrada;
- Gestão Financeira e Indicadores: Centraliza o controle de fluxo de caixa, glosas, faturamento de convênios e tem até integração com dashboards personalizados (como PowerBI) para o gestor acompanhar os números da clínica.

Da Escolha do Modelo da Licitação

1) Licitação na modalidade Pregão Eletrônico

Um software de gerenciamento médico é considerado um serviço comum de tecnologia da informação, desde que seus requisitos possam ser objetivamente definidos no edital. Assim, o pregão eletrônico costuma ser a modalidade mais adequada. A dispensa de licitação, por sua vez, somente é cabível nas hipóteses previstas na Lei nº 14.133/2021.

Vantagens

a) Maior Competitividade e Isonomia: Por ser um certame público e eletrônico, atrai um número elevado de empresas de tecnologia em saúde, ampliando a disputa;
b) Redução de Custos: A disputa por lances sucessivos tende a gerar propostas financeiramente mais vantajosas para a Administração Pública;
c) Padronização: Facilita a definição de requisitos operacionais mínimos (prontuário eletrônico, agendamento, faturamento TISS/TUSS);
d) Ampliação da concorrência: Reduzindo a possibilidade para aquisição de bens e contratação de serviço comuns, conforme a Lei nº 14.133/2021;
e) Facilidade de fiscalização: Em razão do registro eletrônico de todos os atos do procedimento.

Desvantagens

Para conferir a autenticidade do documento acesse o endereço https://siga.mpac.mp.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270 e informe a chancela GQO5.6XNK.IK5X.LG8B

a) Rito Processual mais Longo: Requer prazos legais de publicação, fase de lances, julgamento de propostas, habilitação e eventuais recursos;
b) Risco de Mergulho de Preço: Fornecedores podem ofertar preços excessivamente baixo com sistemas genéricos que não atendem às atendem às especificidades clínicas ou de integração, exigindo rigor técnico na fase de demonstração/prova de conceito;
c) Complexidade Burocrática: Exige minuta de edital detalhada, Termos de Referência rigorosos e atuação do pregoeiro e equipe de apoio;
d) Possibilidade de recursos administrativos: Que podem prolongar o processo licitatório;

Procedimentos encontrados:

1 – Portal Nacional de Contratações Pública – Fundação Universidade Federal de Mata Grosso do Sul:

O procedimento da UFMS, na modalidade Pregão Eletrônico, com o objetivo a contratação de serviços para a Gestão da Clínica Escola odontológica da Faodo/UFMS.

Link: https://pncp.gov.br/app/editais/15461510000133/2024/110;

2 – Portal Nacional de Contratações Pública – Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

O procedimento da Ebserh, na modalidade Pregão Eletrônico, com objetivo a contratação dos serviços de empresa especializada para o fornecimento de plataforma de comunicação digital multicanal que contemple whatsApp e SMS para atender o Hospital de Clínicas de Uberlândia.

Link: https://pncp.gov.br/app/editais/15126437000143/2023/2173

2) Licitação na modalidade Dispensa Eletrônica

Vantagens:

Para conferir a autenticidade do documento acesse o endereço https://siga.mpac.mp.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270 e informe a chancela GQO5.6XNK.IK5X.LG8B

a) Maior celeridade na contratação: Reduzindo significativamente o tempo necessário para formalização do contrato;
b) Menor custo Processual: Em razão da simplificação dos procedimentos administrativos;

Desvantagens:

a) Limitação de Valor: Restrita estritamente ao teto legal de dispensa. Se o custo total do contrato (incluindo licenças, suporte e implantação) ultrapassar o limite, a dispensa torna-se inviável, como é o presente caso;
b) Menor disputa financeira: Mesmo na dispensa eletrônica, o potencial de redução do preço por lances é inferior ao de um pregão formal;
c) Possibilidade de obtenção de condições menos vantajosas: Caso a pesquisa de mercado não seja suficientemente ampla.

Conclusão

Para a contratação de software de gerenciamento médico, considerando tratar-se de serviço comum de tecnologia da informação, cujas funcionalidades, requisitos técnicos, níveis de serviço, suporte, treinamento e demais características podem ser definidos objetivamente no Termo de Referência, conclui-se que o pregão eletrônico apresenta-se como a alternativa mais vantajosa.
Essa modalidade proporciona maior competitividade, ampla participação de fornecedores, transparência, economicidade e observância do princípio da seleção da proposta mais vantajosa para a Administração. A realização de lances eletrônicos tende a reduzir o valor da contratação sem comprometer a qualidade do objeto, desde que sejam estabelecidos requisitos técnicos mínimo adequados.

5. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

Fundamentação: Estimativa das quantidades a serem contratadas, acompanhada das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, considerando a interdependência com outras contratações, de modo a possibilitar economia de escala (art. 18, § 1º, IV, da Lei nº 14.133/2021, e art. 80, V, do Decreto Estadual nº 11.363/2023).

Para conferir a autenticidade do documento acesse o endereço https://siga.mpac.mp.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270 e informe a chancela GQO5.6XNK.IK5X.LG8B

Item	Descrição dos Serviços	Unid.	Quantidade
1	Assinatura de licença de uso de sistema e software médico, **com acesso para até 10 (dez) usuários**, para atendimento das necessidades do Centro de Especialidades em Saúde – CES.	Licença/Assinatura	01

A demanda prevista foi estabelecida com base no programa de necessidades e no levantamento realizado pela equipe técnica do Centro de Especialidades em Saúde – CES. Considerando a necessidade de utilização do sistema por 10 (dez) profissionais, estima-se a contratação de 01 (uma) licença de uso do software, com acesso para até 10 (dez) usuários, de modo a atender à demanda da unidade.

6. ESTIMATIVA DO VALOR

Fundamentação: Estimativa do valor da contratação, acompanhada dos preços unitários referenciais, das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, que poderão constar de anexo classificado, se a administração optar por preservar o seu sigilo até a conclusão da licitação (art. 18, § 1º, VI, da Lei nº 14.133/2021, e art. 80, VI, do Decreto Estadual nº 11.363/2023).

A estimativa do valor da aquisição foi elaborada com base em pesquisa de preços de mercado, em conformidade com o art. 23 da Lei nº 14.133/2021. A seguir, apresenta-se o quadro-síntese com a análise comparativa dos preços entre a estimativa de mercado e o valor disponibilizado pela Ata.

Item	Descrição dos Serviços	Unid.	Qnd.	Empresas	Valor Total Anual	Valor total médio Anual
01	Assinatura de licença de uso de sistema e software médico, com acesso para até 10 (dez) usuários., para atendimento das necessidades do Centro de	Licença/Assinatura	01	**Banco de Preço** – Município de Varjota (Secretaria da Saúde) – JP Desenvolvimento de Software EIRELLI – CNPJ: 35.721.625/0001-27	R$ 14.000,00	R$ 12.154,60
				Banco de Preço – Fundo Muncipal de Saúde de Balneário Picarras – Celk Sistemas S.A – CNPJ: 03.434.978/00001-50	R$ 11.995,20	

Para conferir a autenticidade do documento acesse o endereço https://siga.mpac.mp.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270 e informe a chancela GQO5.6XNK.IK5X.LG8B

	Especialidades em Saúde – CES.			**Cotação Direta –** My Smart Clinic – CNPJ: 36.952.659/0001-50 **Cotação Direta –** Pro Doctor Software S/A – CNPJ: 07.031.565/0001-85	R$ 10.000,00 R$ 12.163,20	

Valor Estimado Total Anual: **R$ 12.154,60**

Cumpre esclarecer que os valores estimados constantes neste Estudo Técnico Preliminar possuem caráter meramente referencial, sendo utilizados exclusivamente para subsidiar a análise de viabilidade da contratação e o planejamento da solução pretendida. Dessa forma, tais estimativas não representam o valor final da futura contratação, o qual será definido posteriormente, com base nas pesquisas de preços realizadas na fase de elaboração do Termo de Referência, observando-se os critérios e procedimentos estabelecidos pela legislação vigente

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Fundamentação: Descrição da solução como um todo, inclusive das exigências relacionadas à manutenção e à assistência técnica, quando for o caso. (art. 18, § 1º, VII, da Lei nº 14.133/2021, e art. 80, VII, do Decreto Estadual nº 11.363/2023)

Com a contratação da solução de software para gestão de clínicas, pretende-se modernizar e integrar os processos administrativos e assistenciais, proporcionando maior eficiência operacional, confiabilidade das informações e melhoria na prestação dos serviços. Espera-se, ainda, reduzir a utilização de controles manuais e retrabalho, otimizar o gerenciamento de agendas, prontuários e atendimentos, ampliar a rastreabilidade das informações, fortalecer a segurança e a integridade dos dados, bem como disponibilizar informações gerenciais que subsidiem a tomada de decisões. A solução também deverá contribuir para a padronização dos processos, maior controle das atividades, aumento da produtividade das equipes e melhoria da qualidade do atendimento prestado aos usuários.

Para conferir a autenticidade do documento acesse o endereço https://siga.mpac.mp.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270 e informe a chancela GQO5.6XNK.IK5X.LG8B

8. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO-PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO

Fundamentação: Justificativas para o parcelamento ou não da solução. (art. 18, § 1º, VIII, da Lei nº 14.133/2021, e art. 80, VIII, do Decreto Estadual nº 11.363/2023).

Não haverá parcelamento da presente contratação, uma vez que o objeto consiste na disponibilização de uma solução integrada de software para gestão de clínicas, cujas funcionalidades são interdependentes e operam de forma unificada. A eventual divisão do objeto entre diferentes fornecedores poderia comprometer a compatibilidade entre os módulos, a integridade das informações, a padronização dos processos, a segurança dos dados, bem como dificultar a definição de responsabilidades quanto à manutenção, suporte técnico, atualizações e correção de falhas.

Além disso, a contratação de uma solução única favorece a gestão contratual, assegura maior eficiência operacional e reduz os riscos de indisponibilidade ou incompatibilidade entre sistemas, atendendo ao interesse público e aos princípios da economicidade, da eficiência e do planejamento previstos na Lei nº 14.133/2021. Dessa forma, conclui-se que o não parcelamento do objeto é a medida tecnicamente mais adequada para atender às necessidades da Administração.

8. CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

Fundamentação: Contratações correlatas e/ou interdependentes. (art. 18, § 1º, XI, da Lei nº 14.133/2021, e art. 80, IX, do Decreto Estadual nº 11.363/2023).

Não há contratações correlatas ou interdependentes ao objeto deste Estudo Técnico Preliminar.

9. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Fundamentação: Demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis; (art. 18, § 1º, X, da Lei nº 14.133/2021, e art. 80, XI, do Decreto Estadual nº 11.363/2023)

Para conferir a autenticidade do documento acesse o endereço https://siga.mpac.mp.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270 e informe a chancela GQO5.6XNK.IK5X.LG8B

A contratação da solução integrada de software para gestão de clínicas tem como objetivo promover a modernização e o aprimoramento dos processos administrativos e assistenciais, por meio da informatização, integração e padronização das rotinas de trabalho. Com a implantação da solução, pretende-se centralizar as informações em um único ambiente, garantindo maior confiabilidade, segurança, rastreabilidade e disponibilidade dos dados, além de reduzir a utilização de controles manuais, minimizar a ocorrência de falhas operacionais e eliminar retrabalhos.

Espera-se, ainda, proporcionar maior agilidade na gestão de agendamentos, prontuários eletrônicos, atendimentos e demais atividades relacionadas à rotina clínica, contribuindo para o aumento da produtividade das equipes e para a otimização dos recursos disponíveis.

A solução deverá possibilitar a emissão de relatórios gerenciais e indicadores estratégicos, fornecendo informações consistentes que subsidiem o planejamento, o acompanhamento e a tomada de decisões pelos gestores.

Como resultado, busca-se elevar a eficiência operacional, promover maior controle dos processos, assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços prestados, bem como oferecer um atendimento mais ágil, organizado e seguro aos usuários, em consonância com os princípios da eficiência, economicidade e interesse público previstos na Lei nº 14.133/2021.

10. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

Fundamentação: Providências a serem adotadas pela administração previamente à celebração do contrato, inclusive quanto à capacitação de servidores ou de empregados para fiscalização e gestão contratual ou adequação do ambiente da organização; (inciso X do § 1° do art. 18 da Lei 14.133/21 e art. 7°, inciso XI da IN 40/2020).

Não serão necessárias quaisquer adequações, quer seja logística, infraestrutura pessoal, física, tecnológica, procedimental ou regimental.

Para o processamento da contratação e execução do contrato caberá a CONTRATANTE:

• Fornecer as informações técnicas, por meio do Termo de Referência e Edital;

• Quando da realização do contrato exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e nos termos da proposta apresentada;

• Deverá a CONTRATANTE acompanhar e fiscalizar os bens e serviços, por

Para conferir a autenticidade do documento acesse o endereço https://siga.mpac.mp.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270 e informe a chancela GQO5.6XNK.IK5X.LG8B

servidor ou comissão especialmente designada;

• Constatadas irregularidades deverão notificar a CONTRATADA por escrito acerca das eventuais ocorrências.

11. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

Fundamentação: Posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina. (do art. 18, Inciso XIII do § 1, do art. 18 da Lei 14.133/21 e art.80, inciso XIII, do Decreto Estatual nº 11.363/2023)

Diante das análises realizadas no presente Estudo Técnico Preliminar, conclui-se que a contratação de solução de software para gestão de clínicas mostra-se técnica e economicamente viável, bem como necessária para atender às demandas da Administração, contribuindo para a modernização dos processos, a melhoria da eficiência operacional, o fortalecimento da gestão das informações e o aprimoramento da prestação dos serviços.

Verificou-se, ainda, a existência de diversas soluções disponíveis no mercado capazes de atender às especificações técnicas pretendidas, caracterizando o objeto como serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio do Termo de Referência. Dessa forma, a realização de licitação na modalidade Pregão, em sua forma eletrônica, revela-se a alternativa mais adequada para a seleção da proposta mais vantajosa, assegurando ampla competitividade, isonomia entre os licitantes, transparência, economicidade e observância aos princípios estabelecidos pela Lei nº 14.133/2021.

Assim, recomenda-se o prosseguimento da contratação, mediante a elaboração do Termo de Referência e demais atos necessários à instauração do procedimento licitatório, na modalidade Pregão Eletrônico, por se tratar da solução que melhor atende ao interesse público e às necessidades da Administração.

12. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

Com base nas análises realizadas no presente Estudo Técnico Preliminar, declara-se viável a contratação da solução de software para gestão de clínicas, por atender às necessidades da Administração sob os aspectos técnico e econômico. Conclui-se que a solução proposta é adequada para alcançar os resultados pretendidos, havendo disponibilidade de

Para conferir a autenticidade do documento acesse o endereço https://siga.mpac.mp.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270 e informe a chancela GQO5.6XNK.IK5X.LG8B

fornecedores aptos a atender ao objeto, o que viabiliza a realização de procedimento licitatório na modalidade Pregão Eletrônico, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

13. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DO CONTRATAÇÃO

INTEGRANTE	NOME	E-MAIL	SETOR
Demandante	Maria Dulce L.M. de Paula	mdpaula@mpac.mp.br	Centro Especialidades em Saúde
Demandante	Luciana A.B Dantas	ldantas@mpac.mp.br	Centro Especialidades em Saúde

Rio Branco/AC, 27 de agosto de 2026

Maria Dulce L.M. de Paula
Centro Especialidades em Saúde

Luciana A.B Dantas
Centro Especialidades em Saúde

Documento com pendência de assinatura(s).
Documento assinado eletronicamente por **AGUIR GABRIEL ANDRADE DE ARAUJO, Assessor - VI,** em 28/08/2026, às 15:46:49 , conforme o Ato nº. 8/2021, de 19/03/2021, da Procuradoria-Geral de Justiça.
Para conferir a autenticidade do documento acesse o endereço https://siga.mpac.mp.br/grp/acessoexterno/programaAcessoExterno.faces?codigo=670270 e informe a chancela GQO5.6XNK.IK5X.LG8B