



DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA (DFD)

PREFEITURA MUNICIPAL DE ORÓS	
Setor Requisitante: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	
Responsável pela Demanda:	• SECRETÁRIA E ORDENADORA DE DESPESAS
DESCRIÇÃO SUCINTA DO OBJETO:	
REGISTRO DE PREÇO, VISANDO FUTURAS E EVENTUAIS CONTRATAÇÕES DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MODERNIZAÇÃO TECNOLÓGICA E CONSULTAS VIRTUAIS EM ESPECIALIDADES DIVERSAS – TELEATENDIMENTO PARA ATENDER OS OBJETIVOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO MAIS CIDADÃO DE ORÓS, EM CARÁTER CONTÍNUO, DE RESPONSABILIDADE DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE.	
☐ Serviço não continuado	
☒ Serviço continuado SEM dedicação exclusiva de mão de obra	
☐ Serviço continuado COM dedicação exclusiva de mão de obra	

JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO.

É factível destacar a crescente mudança hoje observada em todo o Brasil, onde os cidadãos reivindicam um melhoramento circunstancial nos serviços prestados pelas entidades públicas. Portanto, é preciso que haja essa quebra de paradigma quanto à relação do cidadão para com o Órgão Público.

Atingir a excelência no atendimento ao público é uma meta, para muitos, ousada. É um dos maiores desafios do Serviço Público no atendimento ao usuário e ao cidadão de um modo geral.

Para as organizações públicas, o ponto inicial do caminho até a gestão de excelência é a realidade de uma gestão excessivamente burocratizada, voltada para si mesma, onde o conceito de boa gestão está em cumprir rotinas e obedecer às normas.

A partir desse ponto inicial, é preciso trabalhar no sentido inverso da gestão burocrática. Em vez de estabelecer novas rotinas, aprovar novas normas e realocar pessoas, o caminho para a gestão de excelência começa por convencer as pessoas das mudanças, negociar com elas as metas da transformação, praticar a mudança, avaliar resultados e só depois, se for necessário, rever rotinas, racionalizar as normas e realocar as pessoas.



O destino desse trajeto é a gestão com qualidade, que nada mais é do que fazer certo o que é certo, já na primeira vez, com qualidade de atendimento.

A eficiência não se confunde com eficácia nem com efetividade. Ela transmite um sentido relacionado ao modo pelo qual se processa o desempenho da atividade administrativa; a ideia diz respeito, portanto, à conduta dos atores. Por outro lado, eficácia tem relação com os meios e instrumentos empregados pelos atores no exercício de suas atividades na administração; o sentido aqui é tipicamente instrumental. Finalmente, a efetividade é voltada para resultados obtidos com ações administrativas; sobleva nesse aspecto a positividade dos objetivos. O desejável é que tais qualificações caminhem simultaneamente. Pensando nisso, a Prefeitura Municipal de Orós, através desse edital, visa atender ao princípio da eficiência pública, sem esquecer a eficácia e a efetividade.

O agente público não é o único responsável pela eficiência no setor público. A Administração também deve oferecer as condições necessárias para que o aparelho estatal esteja cada vez menos burocrático e mais moderno em sua estrutura e modo de atuar. Dessa forma, deve profissionalizar seu pessoal, incentivar novos modelos de gestão que priorizem a agilidade e produtividade, com o devido respeito aos demais princípios constitucionais.

Para atender à crescente demanda da sociedade por serviços de qualidade, realizados com os recursos disponíveis e de forma transparente, tornou-se essencial para a Prefeitura Municipal de Orós modernizar a sua gestão, buscando novos modelos de atendimento ao público.

Conforme disposto na Lei no 8.080, de 19 de setembro de 1990, e na legislação aplicável, com observância dos princípios vinculados, a assistência à saúde é garantida pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Para isso, toda a linha de cuidado deve ser efetiva e eficaz, desde a atenção básica até os procedimentos de alta complexidade, de forma organizada e hierarquizada, com foco na qualidade dos serviços prestados, segundo o grau de complexidade de assistência requerida.

A atenção à saúde deve centrar as diretrizes na qualidade dos serviços prestados aos usuários, com atenção acolhedora, resolutiva e humanizada, com seus recursos humanos e técnicos, oferecendo, segundo o grau de complexidade de assistência requerida e sua capacidade operacional, os serviços de saúde adequados.



A pandemia de "COVID-19" provocou uma aceleração na transformação digital e no desenvolvimento da telemedicina, atualmente regulamentada pela PORTARIA GM/MS Nº 1.348, DE 02.06.2022, que dispõe sobre as ações e serviços de Telessaúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), e pela RESOLUÇÃO CFM nº 2.314/2022, de 05 de maio de 2022, que define e regulamenta a telemedicina como forma de serviços médicos mediados por tecnologias de comunicação.

Historicamente, o município tem dificuldade em fixar médicos especialistas no quadro de servidores municipais efetivos, tanto pela ausência destes nos concursos, quanto na permanência no cargo. Algumas especialidades não apresentam demanda suficiente para a contratação de profissional. Nestes casos, a estratégia de telemedicina é uma boa alternativa. Visto que a municipalidade não conta com infraestrutura de tecnologia de informação e tem falhas na infraestrutura física de rede de dados, a contratação de serviços intermediados pelo teleatendimento médico garantirá o acesso a médicos especialistas para suporte às unidades de saúde do município a serem contempladas com esse projeto e seus usuários. Com isso, busca-se aumento de produtividade, redução de custos diretos e indiretos, ressaltando o custo com transporte sanitário e redução da fila de espera de consultas médicas especializadas, atendimento de acordo com a demanda e redução de custos com absenteísmo e o melhor aproveitamento dos recursos disponíveis da Saúde do Município.

As estruturas atuais de atendimento ao cliente externo estão sobrecarregadas e, portanto, precisam ser atualizadas para atender à demanda atual.

Isso posto, a presente contratação visa permitir uma administração eficiente, com a consequente prestação de serviços públicos essenciais com qualidade e prioridade total para o cliente-cidadão, seja ele interno ou externo.

A necessidade da realização de um estudo de revisão e implantação de uma nova metodologia de atendimento se dá em virtude da urgente necessidade de uma renovação do processo hoje realizado pela Prefeitura Municipal de Orós, que se encontra defasado, acarretando, em alguns casos, insatisfações dos cidadãos ao procurar a entidade, e a insatisfação por parte de seus gestores, que, por sua vez, oneram indevidamente seu tempo e de sua equipe buscando respostas que deveriam já estar programadas dentro de uma metodologia. Isso permite que o processo de



identificação das informações do atendimento e a manutenção da qualidade do atendimento prestado sejam inteiramente controlados a partir de um processo plenamente definido e devidamente auto gerenciável, ou seja, buscando garantir que o processo flua sem maiores sobressaltos, mesmo em casos que existam a necessidade imediata de reposição da equipe.

ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS:

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UND	QUANT
1	SOLUÇÃO EM TELECONSULTA MÉDICA NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA ATRAVÉS DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM DISPOSITIVOS MÓVEIS. OFERTANDO AS SEGUINTE ESPECIALIDADES: ✓ Cardiologia ✓ Dermatologia ✓ Endocrinologia ✓ Geriatria ✓ Ginecologia ✓ Neurologia ✓ Pediatria ✓ Psiquiatria ✓ Traumatologia ✓ Otorrinolaringologia ✓ Urologia ✓ Nutrição UM TOTAL ESTIMADO DE 5.000 (CINCO) MIL PESSOAS	MÊS	12

ESTIMATIVA PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

O valor estimado preliminar para esta contratação, conforme cotação de preços.

DATA PREVISTA PARA CONTRATAÇÃO:

A prestação dos serviços deverá ser iniciada em ABRIL/MAIO de 2024.

GRAU DE PRIORIDADE DA CONTRATAÇÃO

() Baixo

() Médio

(X) Alto



GOVERNO MUNICIPAL DE
ORÓS

PREFEITURA MUNICIPAL DE ORÓS	
FLS.	05
CPL	

INDICAÇÃO DE OUTROS DFD'S INTERDEPENDENTES OU VINCULADOS

Não se verifica documentos de formalização de demandas vinculados nem interdependentes para a viabilidade e contratação desta demanda.

INDICAÇÃO DO(S) INTEGRANTE(S) DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

ZUILA MARIA MACIEL DE MELO PEIXOTO – Secretária de Saúde.

. ORÓS-CE, 12 DE FEVEREIRO DE 2024.

ZUILA MARIA MACIEL DE MELO PEIXOTO
ORDENADORA DE DESPESAS/SECRETÁRIA MUNICIPAL DE SAÚDE