FORMULÁRIO PARA PEDIDO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

Gerência Demandante: GEAB - Gerencia de Gestão ao Beneficiário
Área Solicitante: Superintendência de TIC
Nome do Solicitante: Valdemir Silva: Matr. 18248063/01 - Tel. (81) 3183-4768
E-mail: valdemir.jsilva@iassepe.pe.gov.br

Número SEI do Pedido: 0030320689.000105/2026-44 **Data:** 13/10/2026

(x) Serviços
( ) Obras/instalações
( ) Outros:

TIPO: (x) Situação Emergêncial

Justificativa:A presente solicitação justifica-se pela necessidade de restabelecer a continuidade do atendimento digital aos beneficiários e usuários do SASSEPE, prestado pelo IASSEPE por meio de Assistente Virtual Inteligente via WebChat e WhatsApp. A aplicação de restrição técnica na plataforma atualmente contratada comprometeu a disponibilidade regular do serviço, reduzindo a capacidade de atendimento automatizado e aumentando a demanda sobre a equipe da Central de Atendimento. Dessa forma, faz-se necessária a contratação emergencial e temporária de solução que contemple licenciamento, suporte, customização e treinamento, assegurando a continuidade dos atendimentos, a automação das demandas, a gestão das filas e o acompanhamento operacional, até a implantação da solução Omnichannel definitiva, objeto do Processo SEI nº 0030318721.000001/2024-82. A contratação beneficiará diretamente os usuários e beneficiários do SASSEPE, bem como os profissionais responsáveis pelo atendimento, contribuindo para a eficiência operacional e a continuidade dos serviços prestados pelo Instituto.

Objetivo:A situação emergencial decorre do comprometimento da disponibilidade da plataforma de atendimento digital atualmente utilizada pelo IASSEPE, em razão da limitação técnica implementada pela atual contratada, o que restringiu o funcionamento regular do Assistente Virtual Inteligente e prejudicou a capacidade de atendimento aos beneficiários do SASSEPE. A solução contingencial adotada não dispõe dos mesmos recursos de automação, gerenciamento e supervisão, ocasionando maior demanda de trabalho manual e reduzindo a eficiência operacional da Central de Atendimento. Diante desse cenário, torna-se indispensável a contratação temporária de empresa especializada para assegurar a retomada dos serviços em condições adequadas de funcionamento, preservando a continuidade do atendimento, a capacidade de resposta às solicitações dos usuários e a organização dos fluxos operacionais, até que seja concluída a implantação da solução Omnichannel definitiva.

Exigências: A CONTRATADA deverá fornecer licenciamento de solução de Assistente Virtual Inteligente via WebChat e WhatsApp, em versão estável e funcional, com o mínimo de customização necessária, disponibilizando equipe técnica capacitada para execução dos serviços. Deverá, ainda, realizar a implantação, o treinamento dos usuários, a customização, o suporte técnico e a manutenção da solução durante toda a vigência contratual, garantindo seu correto funcionamento, a continuidade dos serviços e o acesso às funcionalidades contratadas. Por se tratar de solução tecnológica, não se aplica a exigência de prazo de validade de produto físico ou de amostra, devendo ser assegurados o suporte e a manutenção necessários à adequada utilização da plataforma.

Item	Cód. E-Fisco	Especificação do material ou serviço	Und.	Qtde.
01	(5977908)	LICENÇA DE USO DE SOFTWARE - PLATAFORMA MULTICANAL DE ATENDIMENTOS	Mês	12
02	(2366657)	SERVIÇO DE INSTALAÇÃO DE SOFTWARE - DO TIPO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COM TREINAMENTO E IMPLANTAÇÃO	Unidade	1
03	(5971799)	SERVICO DE ACESSO E UTILIZACAO - PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS,CONVERSA DE SERVICO	Unidade	960.000
04	(5971810)	SERVICO DE ACESSO E UTILIZACAO - PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS,CONVERSA DE UTILIDADE	Unidade	600
05	(5971829)	SERVICO DE ACESSO E UTILIZACAO - PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS,CONVERSA DE MARKETING	Unidade	120
06	(5971837)	SERVICO DE ACESSO E UTILIZACAO - PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS,CONVERSA DE AUTENTICACAO	Unidade	120

Local da entrega: Não se Aplica

Responsável pelo acompanhamento do processo (com e-mail e ramal):

Kilma Hermínio de Lima e-mail: kilma.lima@iassepe.pe.gov.br
Fone: 81 31834768

Obs.: Necessita Nome/Assinatura do chefe da Unidade ou Setor Solicitante.

ORIENTAÇÕES GERAIS PARA O PREENCHIMENTO DOS PEDIDOS

1 - **Quanto às especificações**. Não indicar marca, nem modelo de um determinado fabricante; exceto quando, em processo de contratação de manutenção corretiva ou preventiva, tratar-se da identificação de um equipamento do patrimônio da instituição, ou quando for necessária referência para indicar similaridade; Os pedidos deverão vir acompanhados do código Efisco. Caso possua deverá ser solicitado pedido de cadastramento de novo código juntamente com a Equipe de Compras em pedido específico via SEI.

2 - **Quanto ao pedido.** Fazer um pedido para cada grupo de material (equipamento de informática, material de expediente, material laboratorial, material de manutenção elétrica, hidráulica e refrigeração, mobiliário, etc.), inclusive quando se tratar de serviço de manutenção de equipamento e material permanente com reposição de peças;

3 - **Quanto tramitação dos pedidos.** Todos os formulários de pedido de compra só serão aceitos se estiverem devidamente preenchidos;

4 - **Quanto ao prazo de envio.** A requisição de compra ou contratação deve ser enviada com o prazo mínimo de 120 dias de antecedência do prazo previsto para que o item fique em estoque zero no almoxarifado ou farmácia. Esse prazo deverá ser objeto específico de gerenciamento pelas Gerências, pois é o período pactuado no HSE para condução de processos licitatórios mediante pregão eletrônico.

5 - **Quanto à responsabilidade do solicitante.** O responsável pelo acompanhamento do pedido de compra/contratação vinculado a umda das Gerências do HSE deverá, juntamente com o Gerente correnspondente, acompanhar todo o processo de aquisição até a sua conclusão atuando junto ao setor de compras para de forma diligente apoiar técnicamente, quanto a parecer, elaboração de notas técnicas ou outros instrumentos necessários aos processos licitatórios.

6 - **Quanto ao quantitativo pedido.** Os quantitativos solicitados, tanto para abastecimento regular, como para situações emergenciais devem se basear, obrigatoriamente, em relatórios de consumos médios ou, na ausência dos mesmos, em justificativa técnica - onde devem ser comprovados elementos assistenciais que justifiquem os números solicitados (procedimentos realizados, pacientes atendidos, serviços realizados, etc)

[1] Anexar relatório de consumo de materiais
[2] Anexar documentos comprobatórios.

Documento assinado eletronicamente por **Valdemir Jose Rufino da Silva**, em 14/10/2026, às 15:35, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017.

Documento assinado eletronicamente por **Marcela Campos de Aguiar Barbosa**, em 14/10/2026, às 15:40, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **95393286** e o código CRC **B3665E10**.

INSTITUTO DE ATENÇÃO À SAÚDE E BEM-ESTAR DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Rua Henrique Dias, s/n, - Bairro Boa Vista, Recife/PE - CEP 50070-140, Telefone: