

**MINUTA PADRONIZADA
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR**

1. IDENTIFICAÇÃO DO PEDIDO

Ref. Requisição nº 0115/2024

2. SETOR REQUISITANTE/ÁREA TÉCNICA

Área Requisitante/Área Técnica	Responsável
Secretaria de Saúde – Compras	Kawany Cristhine Marinho
Departamento de Média e Alta Densidade Tecnológica	Cristiane de Melo Lima

3. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Em atendimento ao artigo 18 § 1º, inciso I da Lei Federal 14.133/21, e, de acordo com o artigo 40 do Decreto Municipal nº 11.748/23 o Estudo Técnico Preliminar tem por objeto a implementação de sistema avançado para gestão de agendamentos no setor da saúde com indicadores de performance. Trata-se de um robô de inteligência artificial e ciência de dados, integrado ao e-sus do município de Franca, com mensagens bilaterais via WhatsApp para otimização do gerenciamento de vagas. A contratação irá satisfazer a seguinte necessidade:

3.1. O Sistema Único de Saúde (SUS) atende, hoje, mais de 190 milhões de brasileiros.

De acordo com os dados levantados pelo Governo Federal do Brasil, em 2021, 80% dessa população depende exclusivamente do serviço público de saúde. Porém, a alta taxa de absenteísmo (o não comparecimento do paciente a determinado procedimento médico) tornou-se uma barreira na extensão da cobertura dos serviços de saúde pública, pois fomenta a existência das longas filas de espera para os usuários dependentes do sistema e interfere na área econômica, acarretando gastos à gestão do sistema e impedindo melhorias na atenção assistencial.

3.2. De acordo com um levantamento realizado em 2016 pelo Ministério Público em Santa Catarina, o impacto financeiro causado pelas faltas nos procedimentos médicos chegou a pelo menos R\$ 13,4 milhões, considerando 20 unidades de saúde sob responsabilidade do governo federal ou estadual em cidades com mais de 100 mil habitantes no Estado. Na rede estadual de Santa Catarina, o absenteísmo chegou em 33,2%.

- 3.3. Considerando que no Município de Franca detemos um índice de faltas à procedimentos nas unidades de saúde de aproximadamente 23%, quando do outro lado temos inúmeras pessoas aguardando na fila para realizar um exame ou procedimento médico justamente por pendência de vagas.
- 3.4. Considerando que 97,2% da população dispõe de acesso à internet por meio de dispositivos móveis, e que a utilização deste canal oferece ao município a oportunidade de estar digitalmente presente na vida de usuários do SUS como uma forma de melhorar a integração entre a população e o serviço público.
- 3.5. A implementação de um processo digital de inovação e tecnologia para a área da saúde, por meio de mensageria mobile, permitirá que os usuários do SUS com consultas e exames agendados recebam avisos sobre o evento e possam confirmar, reagendar ou cancelar sua participação, abrindo oportunidade para suplementação das vacâncias, quebrando a roda do ciclo vicioso atual. Além disso, estratégias eficazes de comunicação, como as oferecidas por esse projeto, têm o potencial de reduzir as taxas de absenteísmo, simplificando o processo de agendamentos para os pacientes, resultando na diminuição de filas de espera e no uso mais eficiente dos recursos públicos.

4. DO PLANEJAMENTO PRÉVIO

A aquisição pretendida segue as bases e alinhamento com o planejamento estratégico da Administração Pública Municipal, fundamentada no Plano Anual de Contratações de 2024, e encontra-se de acordo com as diretrizes da Lei Orçamentária Anual, sem prejuízo de outros instrumentos de planejamento institucional.

5. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Para a adequada solução das necessidades administrativas pontuadas preliminarmente, a contratação/aquisição pretendida deverá atender os seguintes requisitos mínimos:

- 5.1. A Contratada deverá cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;

- 5.2. É dever da contratada reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 5.3. A equipe de empregados da Contratada deve ser habilitada e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 5.4. O licitante deverá apresentar um sistema de plataforma de gestão de mensageria automatizada e com configuração de fluxo resposta e decisão, que deve informar o gestor da unidade de saúde de cancelamentos e confirmações de exames e procedimentos médicos, abrindo janelas de vagas para alocação de outras pessoas da fila de espera, a fim de evitar os prejuízos do absenteísmo. O sistema de avisos deve enviar mensagens através do WhatsApp, e-SUS de Franca, possibilitar a alteração das regras de horários de disparo e textos das comunicações, além de gestão administrativa de acessos.
- 5.5. O sistema deverá disponibilizar até 10 mil mensagens mensais digitais/dia por unidade ligadas a saúdes, tendo a possibilidade de ser enviadas as informações por WhatsApp.
- 5.6. O sistema deverá conter Dashboard com Business Intelligence, com banco de dados estruturado, contendo informações do sucesso das entregas das mensagens e respostas clicadas pelo cidadão, além de conter visualização geográficas, quantidade de procedimentos e unidade executante, quantidade de notificações enviadas por tipo de procedimentos e unidades executantes, quantidade de respostas recebidas, quantidade de confirmações recebidas, quantidade de cancelamento respondidos, por perfil, podendo os dados serem organizados por região ou por unidade de saúde, para fins de aprimoramento das políticas públicas baseadas em dados.
- 5.7. Todo o processo deverá possuir relatório e estar em compliance com a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709/2018, e deve oferecer minimamente o manual de operação e a análise de risco na troca de dados, com acompanhamento de todo o processo, sendo necessário parecer jurídico que a empresa esteja acordo com a LGPD.
- 5.8. A contratada a todo tempo e mediante agendamento ficará à disposição do município para treinamento e manutenção da ferramenta. Esses treinamentos deverão ser

feitos virtualmente através de Google Meet, Skype ou Zoom ou presencialmente por conveniência das partes.

- 5.9. Deverá a contratada, mensalmente, encaminhar relatórios com resumo das interações e respostas, além de possibilitar a filtragem por perfil. Deve possuir mapas visuais referentes ao absenteísmo na cidade.
- 5.10. A empresa contratada deverá comunicar ao gestor do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 5.11. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 5.12. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 5.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos.
- 5.14. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 5.15. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes, com base no Capítulo V, Lei nº 14.133/2021.

6. QUANTIDADES ESTIMADAS DA CONTRATAÇÃO

Em atendimento ao que estabelece o artigo 18, § 1º, inciso IV da Lei 14.133/21 e artigo 40 do Decreto Municipal nº 11.748/23, para satisfazer integralmente as necessidades administrativas e atender o interesse público envolvido, as quantidades envolvidas na futura contratação foram auferidas a partir da seguinte metodologia:

- Levantamento da densidade populacional do município, acompanhado do número de Unidades de Saúde existentes, bem como da projeção mensal de atendimentos regulados por meio do sistema e-SUS nessas unidades;
- Levantamento abrangente das condições atuais e das necessidades vigentes, incluindo uma estimativa das novas demandas decorrentes da construção planejada de novas unidades de saúde;

- Considerando que a natureza da contratação, se refere à implementação de um sistema de software e configura um serviço de caráter contínuo, torna-se imperativo que a contratação não seja baseada na quantidade de serviços, mas sim na mensalidade do serviço.

Dessa forma, levado em consideração a metodologia aplicada, a presente contratação/aquisição deverá compreender o seguinte serviço com o respectivo quantitativo estimado:

Descrição do Item	Modo de Fornecimento	Quantidade Estimada
Plataforma de gestão de mensageria automatizada e com configuração de fluxo resposta e decisão, integrada através de Whatsapp, com o SIGS de Franca para viabilizar o sistema de controle, enviando informações para o gestor da unidade, abrindo janelas de vagas para alocação de outras pessoas da fila de espera, a fim de evitar os prejuízos do absenteísmo. O disparo deve ser automatizado através de hierarquização do canal: WhatsApp. Deve possuir dashboard com Business Intelligence, contendo informações do sucesso das entregas das mensagens e respostas clicadas pelo cidadão. O painel de análises deverá conter visualização geográficas, quantidade de procedimentos e unidade executante, quantidade de notificações enviadas por tipo de procedimentos e unidades executantes, quantidade de respostas recebidas, quantidade de confirmações recebidas, quantidade de cancelamento respondidos, por perfil, podendo os dados por região ou por unidade de saúde, para fins de aprimoramento das políticas públicas baseadas em dados.	Mês	12

7. LEVANTAMENTO DE MERCADO

Dentre as possíveis soluções no mercado, dada a natureza do objeto e sua destinação, a solução apresentada se mostra suficiente para atender satisfatoriamente a demanda, visto que a contratação destinam-se a compor:

7.1. A prestação de serviços continuado por se tratar de matéria específica cuja mão de obra não está disponível nos quadros permanentes da administração pública;

8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa do valor total da contratação é de R\$ 94.206,67 (noventa e quatro mil, duzentos de seis e sessenta e sete centavos) e sua composição foi regularmente registrado na Planilha de Estimativa de Preço Médio constante em anexo, calculadas na forma do que determina o artigo 23 e seguintes da Lei 14.133/2021, com a respectiva composição de custo dos itens descritos, respeitados os quantitativos estimados, sendo elaborado a partir de Pesquisa de Preços Públicos e de Mercado, a qual integra o respectivo Termo de Referência (TR).

9. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

O presente estudo, como já informado, refere-se à contratação de empresa especializada em serviços de implementação de sistema avançado para gestão de agendamentos, integrada através de Whatsapp, com o intuito de suprimir a alta taxa de absenteísmo na rede pública de saúde do município de Franca, contemplando a solução como um todo.

10. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

Entendemos que os serviços, objeto da contratação, bem como os insumos apresentados, são correlatos e devem ser geridos e executados pela mesma empresa, caso contrário, poderia implicar uma complexa e desnecessária demanda para os fiscais contratuais, uma vez que os serviços deixariam de apresentar um padrão de qualidade, gerando, inclusive, ingerência e possível incompatibilidade na execução do objeto entre as diversas empresas, caso o objeto fosse dividido em lotes independentes.

11. DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Sem prejuízo dos elementos e requisitos indispensáveis da contratação da empresa que prestará o serviço da implementação do software, pretende-se aumentar a eficiência administrativa a partir da otimização dos recursos humanos do quadro funcional da Administração Pública, exigindo-se da empresa contratada o atendimento dos requisitos

básicos de economicidade, eficácia, eficiência e melhor aproveitamento dos recursos financeiros e materiais da administração Pública.

12. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

A presente contratação requer por parte da administração pública o acompanhamento de profissional qualificado para analisar, julgar e receber os materiais solicitados, de forma a verificar que todas as especificações técnicas e exigências solicitadas foram cumpridas.

13. CONTRATAÇÕES CORRELATAS OU INTERDEPENDENTES

Diante do levantamento das necessidades da contratação acompanhada dos demais elementos que consolidam o presente estudo técnico preliminar, analisando a solução como um todo e o ciclo de vida do objeto, não se faz necessária demais contratações correlata/interdependentes para a viabilidade da contratação pretendida.

14. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

Com o objetivo de atender a preceitos legais e constitucionais que exige do Poder Público, a partir de competência concorrente entre a União, Estados, Municípios e Distrito Federal a proteção, manutenção e preservação do meio ambiente, com o combate à poluição em qualquer de suas formas, a presente contratação deve manter critérios de sustentabilidade nas aquisições e contratações, sendo dever do contratado a atuação na execução e prestação de serviços públicos de acordo com boas práticas de sustentabilidade.

No entanto, apesar do dever intrínseco imposto aos fornecedores de serviços, bens e produtos à Administração Pública, a presente contratação não vislumbra possíveis impactos ambientais.

15. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

Após percorrer pelos elementos obrigatórios do Estudo Técnico Preliminar, atendendo o Decreto Municipal nº 11.748/23 que regulamenta o artigo 18 § 1º da Lei 14.133/2021, o setor requisitante, por meio de agente competente para a realização do planejamento das contratações públicas na Secretaria de Saúde, com base neste Estudo Técnico Preliminar, assim se manifesta sobre a contratação em análise:

DECLARO que:

(X) É VIÁVEL a presente contratação.

() NÃO É VIÁVEL a presente contratação, pelas seguintes razões:

Franca, 05 de fevereiro de 2024

Kawany C. Marinho.

Kawany Cristhine Marinho

Auxiliar de saúde