



PEDIDO DE COMPRA: 005428 / 2024

EMIÇÃO: 17/12/2024

SECRETARIA: CTEC - Coordenadoria de Tecnologias de Informação e Comunicação

**Objetivo:** O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada em Sistemas de Saúde e Vigilância Sanitária para fornecimento de sistema estruturante de informática para IMPLANTAÇÃO, LOCAÇÃO, MIGRAÇÃO e MANUTENÇÃO, com suporte técnico e acompanhamento permanente e provimento de licenciamento de programas para atender as necessidades da Secretaria Municipal de Saúde de Bento Gonçalves.

**Justificativa:** Tendo em vista o prazo máximo de renovação atingido pelo contrato vigente, não há tempo hábil e pessoal técnico capacitado necessário para desenvolvimento destes sistemas por equipes do Município. Tais restrições justificam-se pela alta complexidade exigida dos sistemas, e da quantidade de módulos necessários. Assim exposto, faz-se necessária a abertura de processo licitatório visando a contratação por locação de software.

## 2. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

O Plano de Contratações Anual está em fase de elaboração.

### 1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada em Sistemas de Saúde e Vigilância Sanitária para fornecimento de sistema estruturante de informática para IMPLANTAÇÃO, LOCAÇÃO, MIGRAÇÃO e MANUTENÇÃO, suporte técnico e acompanhamento permanente e provimento de licenciamento de programas para atender as necessidades da Secretaria Municipal de Saúde de Bento Gonçalves.

Definiu-se como premissa e estratégia para este projeto a condição de implantação de sistemas de Saúde e Vigilância Sanitária modulares e integrados, em ambiente 100% Web que possa ser acessado em dispositivos móveis, como tablets, smartphones e notebooks devidamente conectados à Internet (3G, 4G, 5G ou Wi-Fi), com provimento de Data Center pela CONTRATADA, incluindo serviços de instalação, migração de dados, parametrização, implantação, treinamento, manutenção desenvolvimento de melhorias, serviços de hospedagem para alocação dos sistemas e suporte técnico.

#### 1.1. Licitações vigentes

Existe licitação vigente para contratação do objeto, porém com prazo de vigência próximo de encerrar.

#### 3.1. Características

A licitante deverá ser capaz de entregar um Software de Gestão em Saúde funcional. Entende-se por isso uma aplicação desenvolvida para atender às necessidades específicas de órgãos públicos, como prefeituras. Esse tipo de software é projetado para otimizar e integrar os processos administrativos, financeiros e operacionais dessas entidades, facilitando a tomada de decisões e a prestação de serviços à comunidade. Dentre as principais funcionalidades de um software de gestão em saúde, espera-se encontrar opções de:

Recepção de Pacientes (Ambulatorial para Atendimento de Urgência e Emergência em UPA e Pronto Atendimento)  
Atendimento à Urgência e Emergência (UPA / Pronto Atendimento / Hospital Municipal)

- Controle de Internações
- Portaria e Controle de Visitas
- Serviço de Arquivo em Saúde (SAME)
- Painel de Chamadas
- Agendamento Cirúrgico
- Prescrição Eletrônica
- Sistema de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH)
- Exames de Imagem
- Faturamento de AIHs
- Faturamento APAC



## **COMPRAS**

### **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR**

- Nutrição
- Agendamento de Consultas
- Produção Ambulatorial
- Atenção Primária
- Autorização de Procedimentos
- Regulação de Encaminhamentos
- Concessão de Benefícios
- Controle de Estoques e Distribuição de Medicamentos
- Ações Programáticas em Saúde
- Laboratório de Análises Clínicas
- Interfaceamento Laboratorial
- Gestão de Processos Judiciais de Medicamentos
- Controle do Aedes aegypti
- Controle de Óbitos
- Prontuário Eletrônico
- Gestão de Filas de Espera
- Regulação de Exames Laboratoriais
- Gestão de Frotas e TFD
- Imunobiológicos
- Vigilância Sanitária
- Centro de Controle Animal e Zoonoses
- Vigilância Ambiental
- Epidemiologia
- Indicadores/Business Intelligence (BI)
- Aplicativo para Android e IOS

Além disso, para garantir a correta execução da contratação desse sistema de gestão pública para a prefeitura, a licitante vencedora deverá atender a uma série de requisitos e responsabilidades. A seguir estão listados alguns aspectos importantes que a empresa fornecedora do sistema deve considerar:

1. Atendimento aos Requisitos Técnicos;
2. Prazos de Entrega e Implementação;
3. Treinamento e Capacitação;
4. Suporte Técnico;
5. Manutenção e Atualizações;
6. Conformidade com Normas e Regulamentações;
7. Segurança da Informação;
8. Integrações;
9. Documentação Completa;
10. Relacionamento com o Cliente;
11. Garantia de Qualidade.

O sistema contratado deverá ser desenvolvido totalmente em ambiente web, e hospedado em datacenter pertencente à contratada (será aceito datacenter locado pela contratada, ou híbrido, tendo parte hospedada em servidor próprio da empresa e parte em servidor locado).

### **3. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

A licitante deverá ser capaz de entregar um Software de Gestão em Saúde funcional. Entende-se por isso uma aplicação desenvolvida para atender às necessidades específicas de órgãos públicos, como prefeituras. Esse tipo de software é projetado para otimizar e integrar os processos administrativos, financeiros e operacionais dessas entidades, facilitando a tomada de decisões e a prestação de serviços à comunidade. Dentre as principais funcionalidades de um software de gestão em saúde, espera-se encontrar opções de:

- Recepção de Pacientes (Ambulatorial para Atendimento de Urgência e Emergência em UPA e Pronto Atendimento)
- Atendimento à Urgência e Emergência (UPA / Pronto Atendimento / Hospital Municipal)
- Controle de Internações
- Portaria e Controle de Visitas
- Serviço de Arquivo em Saúde (SAME)
- Painel de Chamadas
- Agendamento Cirúrgico



## **COMPRAS**

### **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR**

- Prescrição Eletrônica
- Sistema de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH)
- Exames de Imagem
- Faturamento de AIHs
- Faturamento APAC
- Nutrição
- Agendamento de Consultas
- Produção Ambulatorial
- Atenção Primária
- Autorização de Procedimentos
- Regulação de Encaminhamentos
- Concessão de Benefícios
- Controle de Estoques e Distribuição de Medicamentos
- Ações Programáticas em Saúde
- Laboratório de Análises Clínicas
- Interfaceamento Laboratorial
- Gestão de Processos Judiciais de Medicamentos
- Controle do Aedes aegypti
- Controle de Óbitos
- Prontuário Eletrônico
- Gestão de Filas de Espera
- Regulação de Exames Laboratoriais
- Gestão de Frotas e TFD
- Imunobiológicos
- Vigilância Sanitária
- Centro de Controle Animal e Zoonoses
- Vigilância Ambiental
- Epidemiologia
- Indicadores/Business Intelligence (BI)
- Aplicativo para Android e IOS

Além disso, para garantir a correta execução da contratação desse sistema de gestão pública para a prefeitura, a licitante vencedora deverá atender a uma série de requisitos e responsabilidades. A seguir estão listados alguns aspectos importantes que a empresa fornecedora do sistema deve considerar:

- Atendimento aos Requisitos Técnicos;
- Prazos de Entrega e Implementação;
- Treinamento e Capacitação;
- Suporte Técnico;
- Manutenção e Atualizações;
- Conformidade com Normas e Regulamentações;
- Segurança da Informação;
- Integrações;
- Documentação Completa;
- Relacionamento com o Cliente;
- Garantia de Qualidade.

O sistema contratado deverá ser desenvolvido totalmente em ambiente web, e hospedado em datacenter pertencente à contratada (será aceito datacenter locado pela contratada, ou híbrido, tendo parte hospedada em servidor próprio da empresa e parte em servidor locado).

## **9. RESULTADOS PRETENDIDOS**

Pretende-se, com o presente processo licitatório, assegurar a seleção da proposta apta a gerar a contratação mais vantajosa para o Município. Almeja-se, igualmente, assegurar tratamento isonômico entre os licitantes, bem como a justa competição, bem como evitar contratação com sobrepreço ou com preço manifestamente inexequível e superfaturamento na execução do contrato. A contratação decorrente do presente processo licitatório exigirá da contratada o cumprimento das boas práticas de sustentabilidade, contribuindo para a racionalização e otimização do uso dos recursos, bem como para a redução dos impactos ambientais.



## **11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES**

Este estudo não identificou a necessidade de realizar contratações acessórias para a perfeita execução do objeto, uma vez que todos os meios necessários para a operacionalização dos serviços podem ser supridos apenas com a contratação ora proposta. Os serviços que se pretendem, portanto, são autônomos e prescindem de contratações correlatas ou interdependentes.

### **10.1. Indicação de gestor e fiscal**

Indica-se como gestor da presente contratação Nataniel Breda Dendena e como fisca Douglas Ristow e/ou Alécia Islabão dos Santos e/ou Daiane Piucco

## **10. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO**

O Município possui dois links de internet para acesso aos sistemas via web.

O Município possui os computadores necessários para acesso aos sistemas.

Para a contratação pretendida não haverá necessidade de providências prévias no âmbito da Administração.

### **3.3. Obrigações das partes**

#### **Suporte de Atendimento ao Cliente**

1. A CONTRATADA deve disponibilizar um canal direto de suporte ao cliente, com opções de atendimento via ligação telefônica e registro de ticket (atendimento por mensagem / chat de conversa) sem ônus ao município;
2. A central de suporte e atendimento ao cliente deve estar disponível, no mínimo, das oito horas da manhã até as dezessete horas da tarde em todos os dias úteis sem fechar ao meio dia, conforme horário de expediente da Prefeitura;
3. O atendimento técnico poderá ser realizado por telefone, WhatsApp, chat, VOIP, e-mail, pelo próprio sistema, através de serviços de suporte remoto ou local, neste último caso, nas dependências da CONTRATANTE;
4. A CONTRATADA deve disponibilizar um canal direto de suporte ao cliente em regime de plantão, para solucionar eventuais demandas urgentes fora do horário de expediente.
5. A CONTRATADA deve disponibilizar atendimento de suporte direto da fábrica quando necessário corrigir problemas ocasionados pela operacionalização do sistema, exemplo acesso a banco de dados, codificação, etc. Esses deverão ser previamente orçados conforme o valor para hora suporte técnico online e o orçamento deverá ser aprovado e empenhado pelo município.
6. A CONTRATADA deve disponibilizar atendimento de suporte presencial e consultoria quando necessário corrigir problemas ocasionados pela operacionalização do sistema e consultoria para o desenvolvimento de customizações a fim de atender novas necessidades do município. Esses deverão ser previamente orçados conforme o valor para hora suporte técnico presencial e horas de customização. O orçamento deverá ser aprovado e empenhado pelo município.
7. Os referidos serviços serão pagos por hora técnica solicitada e autorizada, estando aqui incluídos os serviços de capacitação e treinamento, pós-implantação, operação do sistema e outros que exigem profundo conhecimento sobre os aplicativos;
8. O tempo disponibilizado à CONTRATADA para a resolução de problemas de suporte deve ser dividido em níveis de prioridade, considerando:
  - a. Prioridade baixa: resolução no máximo até dois dias;
  - b. Prioridade média: resolução no máximo até oito horas;
  - c. Prioridade alta: resolução no máximo até quatro horas.
9. Auxílio na recuperação da base de dados por problemas originados em erros de operação, queda de energia ou falha de equipamentos;
10. Orientar os servidores na operação ou utilização dos sistemas em função de substituição de pessoal, tendo em vista demissões, licenças, mudanças de cargos, etc.;
11. Auxiliar o usuário, em caso de dúvidas, na elaboração de quaisquer atividades técnicas relacionadas à utilização dos sistemas.
12. O atendimento a solicitação do suporte deverá ser realizado por atendente apto a prover o devido suporte ao sistema, ou redirecionar o atendimento a quem o solucione;
13. Erros, inconformidades causadas pelos usuários dos softwares da CONTRATANTE, ou por fatores alheios aos aplicativos (vírus e afins) serão pagos por hora técnica autorizada e efetivada;
14. O suporte técnico aos usuários dos módulos compreende a identificação e a solução de problemas relacionados à



## **COMPRAS**

### **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR**

parametrização, a consulta e esclarecimento de dúvidas operacionais dos usuários;

15. Possuir acesso a um portal de conteúdos e tira-dúvidas em formato de manuais, imagens, vídeos explicativos, etc.

#### **Técnicos Residentes**

1. A empresa deve disponibilizar até dois técnicos residentes com formação mínima em Análise de Sistemas ou Técnico em Informática com tempo mínimo de 5 anos de experiência na utilização do sistema, para atuarem no suporte ao sistema junto da Prefeitura na modalidade presencial, das oito horas da manhã até as dezessete horas da tarde em todos os dias úteis, conforme horário de expediente da Prefeitura.

2. O técnico residente deverá trabalhar em local a ser designado pela Prefeitura, conforme interesse da administração municipal, podendo atuar em diversos setores da Secretaria Municipal de Saúde;

3. O técnico residente deve ter o conhecimento técnico necessário para auxiliar em questões gerais sobre todo o sistema;

4. O técnico residente deve ter à sua disposição a liberação dos acessos necessários para intervir no sistema quando necessário, solucionando erros e atendendo diretamente aos servidores da prefeitura.

5. A correção de problemas na migração após o final da fase de implantação deve ser responsabilidade do técnico residente e sem ônus ao município.

6. Os serviços a serem desempenhados pelos técnicos residentes são: configurações de perfis de acesso, elaboração de padrões de relatórios e documentos, fornecimento de informações pontuais esporádicas quando não existe forma de obtenção via sistema ou pelo gerador de relatórios, orientação a usuários quanto à correta utilização do sistema, ser o canal de comunicação entre a Prefeitura e a empresa CONTRATADA para as questões pertinentes ao uso do sistema de forma geral treinamento de novas funcionalidades (ou novas solicitações) ao responsável do setor em questão, que vierem a ser implementadas após período inicial da primeira implantação, bem como esclarecimentos de dúvidas, parametrização geral do sistema, entre outros relacionados à manutenção das áreas contratadas;

7. O suporte técnico aos usuários dos módulos compreende a identificação e a solução de problemas relacionados à parametrização, a consulta e esclarecimento de dúvidas operacionais dos usuários;

#### **8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO**

Tipo de julgamento deverá ser Menor Valor Global. Tal exigência justifica-se para que a mesma empresa vencedora dos softwares, também seja a responsável pela sua implantação, configuração, assistência técnica e treinamentos. Também se exige que a mesma empresa seja vencedora de todos os módulos a fim de haver integração perfeita entre os mesmos.

#### **7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

A solução proposta é a contratação de empresa especializada em Sistemas de Saúde e Vigilância Sanitária para fornecimento de sistema estruturante de informática para IMPLANTAÇÃO, LOCAÇÃO, MIGRAÇÃO e MANUTENÇÃO, com suporte técnico acompanhamento permanente e provimento de licenciamento de programas para atender as necessidades da Secretaria Municipal de Saúde de Bento Gonçalves.

Definiu-se como premissa e estratégia para este projeto a condição de implantação de sistemas de Saúde e Vigilância Sanitária modulares e integrados, em ambiente 100% Web que possa ser acessado em dispositivos móveis, como tablets, smartphones e notebooks devidamente conectados à Internet (3G, 4G, 5G ou Wi-Fi), com provimento de Data Center pela CONTRATADA, incluindo serviços de instalação, migração de dados, parametrização, implantação, treinamento, manutenção desenvolvimento de melhorias, serviços de hospedagem para alocação dos sistemas e suporte técnico.

#### **4. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES**

Conforme requisição e planilha de orçamentos em anexo

#### **3.2. Forma de prestação e prazos de entrega**

Serão considerados os seguintes prazos para implantação, configuração e treinamento dos sistemas contratados:

Implantação, configuração e migração total dos módulos descritos, deixando-os 100% prontos para uso em até 30 dias:

Sistema de Gestão da Saúde; Vigilância;

Implantação, configuração e migração total dos módulos descritos, deixando-os 100% prontos para uso em até 60

dias: Indicadores / Business Intelligence (BI); Aplicativo para Agentes de Saúde Android e IOS (utilizado para visita domiciliar em dispositivos de coleta de informações nos domicílios pertencentes a área da Unidade)



## **COMPRAS**

### **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR**

O prazo de implantação poderá ser prorrogado mediante solicitação formal da empresa devidamente justificada e embasada.

#### **6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

Conforme planilha de cálculo e orçamentos em anexo. Para composição do preço de mercado em acordo com o Art. 23 da lei 14133/2021, foram utilizados cinco contratos de municípios com demandas semelhantes às demandas de Bento Gonçalves, além do ultimo aditivo do contrato vigente do Município.. O Preço de Mercado se deu calculando a mediana destes valores obtidos.

#### **5. ALTERNATIVAS DISPONÍVEIS NO MERCADO**

Tendo em vista o prazo máximo de renovação atingido pelo contrato vigente, não há tempo hábil e pessoal técnico capacitado necessário para desenvolvimento destes sistemas por equipes do Município. Tais restrições justificam-se pela alta complexidade exigida dos sistemas, e da quantidade de módulos necessários. Assim exposto, faz-se necessária a abertura de processo licitatório visando a contratação por locação de software.

#### **14. JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PREENCHIMENTO DE ALGUM ITEM**

Todos campos foram preenchidos.

#### **13. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE**

Com base na justificativa e nas especificações técnicas constantes neste Estudo Técnico Preliminar e seus anexos, e na existência de planejamento orçamentário para subsidiar esta contratação, declaramos que a contratação é viável, atendendo aos padrões e preços de mercado.

#### **12. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS**

Não haverá impactos ambientais.