



DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA

Órgão: Secretaria Municipal de Saúde

**Setor requisitante (Unidade/Setor/Departamento):** Departamento Administrativo, visando atender as necessidades da Secretaria Municipal de Saúde do Município de São Miguel do Guamá/PA.

**Responsáveis pela Demanda:**

Mayra de Nazaré da Silva Lima

**Matrícula:** 158931-8

**E-mail:**

mayraejunior1@hotmail.com

**Objeto:**

Contratação para Prestação de serviços de implantação, manutenção, suporte técnico (níveis 1 e 2) e suporte presencial do software ProDash, utilizado na área da saúde para atender as necessidades da Secretaria Municipal de Saúde de São Miguel do Guamá, PA.

**Justificativa da necessidade da contratação:**

A transformação digital na saúde pública não é apenas uma tendência, mas uma necessidade estratégica para garantir um atendimento eficiente, seguro e baseado em evidências. A implementação de um Sistema Integrado de Gestão da Saúde fundamentado em tecnologia de ponta possibilita a criação de um ecossistema inteligente e interconectado, promovendo uma gestão moderna e eficiente da assistência ao paciente, da administração hospitalar e da alocação dos recursos públicos.

A atual estrutura da saúde municipal enfrenta desafios estruturais que comprometem a qualidade do serviço prestado à população. A fragmentação de sistemas, a falta de interoperabilidade, a ineficiência na gestão de insumos e leitos e a dificuldade no acesso às informações do paciente são obstáculos que resultam em atendimentos descoordenados, desperdício de recursos e atrasos no tratamento. Diante desse cenário, torna-se imperativo adotar um sistema inovador e robusto que permita a integração de dados, processos e recursos em uma única plataforma digital.



A implementação dessa solução proporcionará benefícios fundamentais para a saúde pública municipal. A interoperabilidade com sistemas nacionais de saúde, como e-SUS, CNES, SIGTAP e SIH, facilitará o compartilhamento seguro de informações e garantirá a integração entre diferentes níveis de atendimento. A governança baseada em dados, por sua vez, permitirá a análise preditiva de tendências epidemiológicas, otimizando a distribuição de recursos e antecipando demandas sazonais, promovendo uma administração mais assertiva e estratégica.

A eficiência operacional será impulsionada pela automatização de processos administrativos e assistenciais, reduzindo falhas humanas e assegurando maior controle sobre estoques de medicamentos e insumos hospitalares. O Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) centralizará o histórico clínico dos cidadãos em um sistema único, acessível a todas as unidades de saúde do município, reduzindo exames duplicados e assegurando um acompanhamento contínuo e integrado do paciente.

A solução também se apresenta como um instrumento essencial para o aprimoramento da captação de recursos federais e estaduais por meio do cumprimento de metas estabelecidas nos programas de cofinanciamento da Atenção Primária à Saúde (APS). Com a digitalização e padronização dos registros de atendimento, será possível otimizar a gestão financeira da rede municipal, assegurando maior controle da produção de serviços e aumentando a eficiência na captação de incentivos financeiros. O uso de indicadores estratégicos permitirá não apenas um monitoramento mais eficaz da qualidade do atendimento prestado, mas também uma melhor adequação dos serviços às exigências das políticas públicas de saúde, fortalecendo a sustentabilidade financeira do município.

A segurança da informação será rigorosamente garantida em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assegurando confidencialidade, rastreabilidade e controle de acesso às informações de saúde. O armazenamento dos dados será realizado em ambiente seguro, com backup automatizado e monitoramento contínuo para proteção contra ameaças cibernéticas.

A contratação desse sistema marcará um avanço significativo na modernização da gestão pública em saúde, promovendo maior transparência, eficiência operacional e qualidade na assistência prestada. A inovação tecnológica proporcionada pela solução contribuirá para um atendimento mais ágil, seguro e personalizado, alinhado às diretrizes do SUS e às melhores práticas internacionais em saúde digital. Com uma gestão integrada, baseada em evidências e otimização contínua dos processos, o município fortalecerá sua capacidade de oferecer uma assistência de excelência, garantindo melhores condições de atendimento à população e promovendo um sistema de saúde mais eficiente e sustentável.



**Quantitativo de material / serviço a ser contratado:**

| LOTE - I |                                                                                                                    |            |         |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|
| ITEM     | DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO                                                                                            | QUANTIDADE | UNIDADE |
| 1        | LICENÇA TEMPORÁRIA DE USO DO SISTEMA DE GESTÃO DE SAÚDE, EM NUVEM, MANUTENÇÃO LEGAL E CORRETIVA / SUPORTE TÉCNICO. | 7          | MÊS     |
| 2        | TREINAMENTO, IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO DOS DADOS EXISTENTES / CONFIGURAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO.                           | 5          | MÊS     |
| 3        | CUSTOMIZAÇÃO PARA ADAPTAR O SISTEMA*                                                                               | 100        | HORAS   |
| 4        | ENVIO DE SMS*                                                                                                      | 20000      | UND     |

O quantitativo estimado da contratação para atendimento das necessidades ocorrerá em LOTE ÚNICO, composto por 04 (quatro) itens

As quantidades aqui elencadas é apenas uma estimativa, não podendo ser exigida, nem considerada, como valor para pagamento mínimo. Tal estimativa poderá sofrer acréscimos ou supressões sem que isso justifique motivo para qualquer indenização ao adjudicatário

**Observações gerais**

A execução do objeto será realizada por meio do licenciamento temporário de uso do sistema na modalidade SaaS (Software como Serviço), garantindo alta disponibilidade, segurança e conformidade com a legislação vigente, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

O modelo SaaS permitirá que o sistema seja acessado integralmente via web, sem necessidade de infraestrutura local por parte da administração pública, promovendo escalabilidade e continuidade operacional. A solução deve incluir atualizações contínuas, suporte técnico remoto e presencial, manutenção corretiva e evolutiva, garantindo que o sistema esteja sempre atualizado e adequado às normativas do Ministério da Saúde.

Além disso, a empresa contratada será responsável pela parametrização, configuração inicial e conversão de dados existentes, assegurando uma transição segura e eficiente. Caso haja necessidade de desenvolvimento de novas funcionalidades sob demanda, estas serão tratadas mediante formalização de requisitos e análise de viabilidade técnica e financeira, garantindo aderência às necessidades da gestão municipal de saúde.

O modelo adotado assegura interoperabilidade com os sistemas oficiais federais e estaduais (como e-SUS, CNES, SIGTAP e SIH), otimizando a gestão e permitindo melhor rastreabilidade dos atendimentos e serviços prestados.

**IMPLANTAÇÃO:**

**CONVERSÃO DOS DADOS DE SISTEMAS LEGADOS**



A conversão de dados consiste na extração, transformação e carga (ETL) das informações armazenadas no sistema legado para o novo Sistema Integrado de Gestão da Saúde Pública. A empresa contratada será responsável por realizar a migração dos dados em formato CSV, garantindo conformidade com os padrões estruturais da nova plataforma e assegurando integridade referencial, consistência e confiabilidade das informações.

A conversão contemplará tabelas essenciais e registros críticos, incluindo cadastros de pacientes, registros de atendimentos, prontuários eletrônicos, histórico de imunizações, exames laboratoriais e demais informações estratégicas para a gestão da saúde municipal. O processo deverá ser validado por meio de auditoria técnica, garantindo que todas as informações foram corretamente migradas, com logs detalhados das operações executadas e relatório de sucesso do procedimento.

### **CONFIGURAÇÃO/PARAMETRIZAÇÃO**

A empresa contratada será responsável pela configuração inicial e parametrização da solução, garantindo a operacionalidade do sistema conforme os requisitos técnicos e administrativos estabelecidos pela Secretaria Municipal de Saúde.

A configuração envolverá a ativação e personalização dos módulos do sistema, assegurando a correta adequação às necessidades do município. As atividades incluem:

- **Configuração inicial do ambiente web**, assegurando acessibilidade, segurança e conformidade com padrões de interoperabilidade;
- **Parametrização das regras de negócio**, incluindo fluxos administrativos, assistenciais e de faturamento conforme diretrizes do município;
- **Definição e ajuste de perfis de usuários e permissões**, garantindo segurança e rastreabilidade das operações;
- **Integração com sistemas externos**, como e-SUS, CNES, SIGTAP e demais plataformas do Ministério da Saúde;
- **Configuração de backups automáticos e políticas de recuperação de desastres**;
- **Validação e homologação do ambiente**, garantindo estabilidade operacional antes da entrada em produção.

### **TREINAMENTO**

A capacitação dos profissionais das unidades de saúde do município será um aspecto essencial para a correta implementação do Sistema Integrado de Gestão da Saúde Pública, garantindo que os servidores adquiram conhecimento técnico e prático necessário para sua utilização plena. O treinamento será ministrado para todos profissionais da secretaria municipal de saúde, organizados em turmas de, no máximo, 15 participantes, permitindo um aprendizado mais eficiente e uma melhor interação entre os instrutores e os usuários do



sistema.

A empresa contratada deverá desenvolver um programa de capacitação abrangente, assegurando que os profissionais compreendam os fluxos operacionais do sistema, suas funcionalidades e as melhores práticas de uso. O treinamento será estruturado de forma a atender diferentes perfis de usuários, adaptando os conteúdos conforme as necessidades específicas de cada setor. A metodologia envolverá aulas teóricas e práticas, simulações de uso real do sistema e sessões de esclarecimento de dúvidas, promovendo a segurança operacional e minimizando falhas no processo de transição tecnológica.

Além das capacitações regulares, será necessária a formação de multiplicadores, que terão a responsabilidade de disseminar o conhecimento adquirido dentro de suas respectivas unidades. A definição desses multiplicadores será de responsabilidade exclusiva da contratante, cabendo à empresa contratada fornecer a capacitação necessária para que esses profissionais estejam aptos a prestar suporte contínuo aos demais usuários. Ao final do treinamento, será exigida a certificação dos participantes.

Os locais de realização dos treinamentos serão de responsabilidade da contratante.

Para apoiar o processo de capacitação, a empresa contratada deverá disponibilizar materiais didáticos em formato digital, facilitando a assimilação do conteúdo e permitindo consultas posteriores. Além disso, o treinamento será acompanhado por um plano de monitoramento e avaliação, garantindo que os usuários estejam devidamente preparados antes da entrada definitiva do sistema em produção.

### **MANUTENÇÃO LEGAL E CORRETIVA**

A empresa contratada será responsável pela resolução de eventuais falhas e pela implementação de adequações exigidas pelo Ministério da Saúde, garantindo que a solução esteja sempre em conformidade com as normas vigentes. A manutenção incluirá tanto correções de falhas operacionais quanto ajustes necessários para atender a novas exigências regulatórias e evoluções tecnológicas.

Para a gestão eficiente dessas demandas, a contratada deverá disponibilizar uma plataforma de controle de chamados, permitindo que a contratante registre, acompanhe e priorize solicitações de manutenção corretiva e legal. Esse sistema deverá fornecer notificações automáticas sobre o status dos chamados e possibilitar a rastreabilidade das ações tomadas para cada solicitação.

### **SUPORTE**

A empresa contratada deverá fornecer suporte técnico remoto, garantindo atendimento contínuo para resolução de falhas e esclarecimento de dúvidas relacionadas ao funcionamento



do sistema. O suporte 24x7 será disponibilizado exclusivamente para situações de queda geral do sistema, assegurando a rápida retomada das operações. Para demais ocorrências, o suporte técnico será prestado de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h. Ficam excluídos os serviços de suporte a hardware, instalação e manutenção de equipamentos, sendo essa responsabilidade da contratante

O suporte será disponibilizado por meio de um sistema de Help Desk para registro e acompanhamento de chamados, assegurando rastreabilidade e priorização das demandas conforme criticidade. O atendimento poderá ser realizado através de telefone, e-mail, videochamada, chat ou mensagem, conforme a plataforma definida pela contratada, garantindo flexibilidade e acessibilidade aos usuários do sistema.

Os chamados serão classificados de acordo com sua gravidade, assegurando atendimento prioritário para incidentes críticos que comprometam a operação do sistema. O tempo de resposta e resolução seguirá os parâmetros estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA), garantindo previsibilidade e eficiência na prestação do suporte.

#### **Prazo de Entrega/ Execução:**

Os serviços poderão ser realizados durante o período 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do instrumento contratual.

Os serviços deverão iniciar-se no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da ordem de serviços emitida pela CONTRATANTE.

Os serviços serão recebidos e fiscalizados por servidores designados pela CONTRATANTE.

#### **Local e horário da Entrega/Execução:**

Os serviços serão realizados, em conformidade com as determinações expedidas pela CONTRATANTE.

Os serviços serão rejeitados, sempre que estiverem em desacordo com as condições estipuladas no instrumento convocatório e contratos.

Os serviços deverão ser de qualidade, a prestação dos referidos serviços será supervisionada pela SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO MIGUEL DO GUAMÁ.

A CONTRATADA deverá, durante a prestação dos serviços, atender as exigências das condições de segurança.

A licitante vencedora garantirá o comportamento moral e profissional de seus empregados, cabendo-lhe responder integral e incondicionalmente por todos os danos e/ou atos ilícitos



resultantes de ação ou omissão destes, inclusive por inobservância de ordens e determinações da SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO MIGUEL DO GUAMÁ.

**4.3. Unidade e servidor responsável para esclarecimentos:** Mayra de Nazaré da Silva Lima (Departamento Administrativo).

**4.4. Prazo para pagamento:** O pagamento será efetuado em até **30 (trinta) dias** subsequentes à entrega definitiva dos itens, mediante a apresentação da Fatura (Nota Fiscal) devidamente atestada e visada pelo setor competente, após conferência das quantidades e da qualidade do mesmo.

São Miguel do Guamá-PA, 16 de abril de 2025.

Responsáveis pela Formalização da Demanda

  
**MAYRA DE NAZARÉ DA SILVA LIMA**  
Diretora Administrativa

Em conformidade com a legislação que rege o tema, encaminhe-se à autoridade competente para análise de conveniência e oportunidade para a contratação e demais providências cabíveis.