



Estudo Técnico Preliminar

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELE CONSULTAS DE ENFERMAGEM E MÉDICA, USANDO ALGORITMOS CLÍNICOS E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, COM DISPONIBILIDADE DE 24 HORAS POR DIA, TODOS OS DIAS DA SEMANA, BEM COMO TELE CONSULTAS AGENDADAS VIA SISTEMA DE REGULAÇÃO PARA ESPECIALIDADES MÉDICAS E NÃO MÉDICAS, AOS MUNICÍPIES COM CADASTRO ATIVO, CUJO ACESSO SE DARÁ VIA TELEFONE E APLICATIVO DE CELULAR, TODOS FORNECIDOS PELA CONTRATADA.

DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

Da necessidade

Considerando a necessidade de ampliar a capacidade de atendimento de saúde no território, que restou comprometido em decorrência da pandemia da COVID-19;

Considerando o disposto na Lei Orgânica do SUS, nº. 8.080 de 19.09.1990, nos termos do art. 4º, § 2º, Título II – Do Sistema Único de Saúde, a iniciativa privada poderá participar do Sistema Único de Saúde, de forma complementar ao serviço público, de forma a garantir a universalidade de acesso aos serviços de saúde em todos os níveis de assistência, bem como a integralidade da assistência em todos os níveis de complexidade;

Considerando que a Portaria GM/MS nº. 1348, de 02 de junho de 2022, que dispõe sobre as ações e serviços de Telessaúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), sendo que os referidos serviços devem observar os seguintes requisitos: praticados por profissionais de saúde devidamente inscritos e regulares nos respectivos conselhos profissionais competentes; disponibilizados por plataformas digitais que tenham responsável técnico devidamente inscrito no conselho profissional aplicável; observar o consentimento livre e esclarecido do paciente; garantir a privacidade, confidencialidade, sigilo, proteção de dados e segurança da informação, considerando normas aplicáveis a Lei Geral de Proteção de Dados e pelas regras éticas de conselhos profissionais; atender os preceitos éticos de cada profissão no exercício das atividades de saúde intermediadas à distância; observar o disposto nas normas e orientações do Ministério da Saúde sobre notificação compulsória de doenças e outros agravos à saúde; garantir registros clínicos do paciente em prontuário clínico que atenda às regras e padrões de interoperabilidade e informação em saúde estabelecidos pelo Ministério da Saúde;

Considerando o Título III-A da Lei Orgânica nº. 8080 de 19.09.1990, incluído pela Lei nº. 14.510, de 27 de dezembro de 2022, que altera a Lei nº. 8080, de 19 de setembro de 1990, para autorizar e disciplinar a prática de telessaúde em todo o território nacional, e a Lei nº. 13.146, de 6 de julho de 2015; e revoga a Lei nº. 13.989, de 15 de abril de 2020;

Considerando a Resolução CFM nº 1.314 de 20 de abril de 2022 que define e regulamenta a





Telemedicina como forma de serviços médicos mediados por tecnologias de comunicação;

Considerando a Resolução COFEN nº 696 de 17 de maio de 2022, Resolução nº 707 de 04 de agosto de 2022 e Resolução nº 713 de 03 de novembro de 2022, que dispõem sobre a atuação da Enfermagem na Saúde Digital, normatizando a Telenfermagem;

Considerando que uma das prioridades é garantir que os atendimentos à distância tenham o mesmo padrão e cumpram os mesmos requisitos e preceitos éticos dos presenciais, garantindo a qualidade para o paciente;

Considerando que exemplos nacionais e internacionais distintos nos apresentam formas de sucesso para ampliação do acesso e aumento da oferta de cuidados à população. Três exemplos destes serviços são o NHS Direct, do Reino Unido, o Saúde 24, de Portugal, e o Alô Saúde Floripa de Florianópolis – SC, experiências na cidade de São Paulo – SP e Aracaju – SE;

Considerando a inclusão dos procedimentos de teleconsulta na Tabela SUS e a remuneração federal dele decorrente no valor de R\$10,00 (dez reais) por consulta realizada, conforme consta no [Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e OPM do SUS](#), por meio dos procedimentos TELECONSULTA MÉDICA NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA (03.01.01.030-7) e TELECONSULTA POR PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA/EXCETO MÉDICO (03.01.01.031- 5);

Considerando que o serviço a ser contratado, além de ser uma inovação recentemente implantada, requer uma especificidade tecnológica que a municipalidade não dispõe na sua estrutura, qual seja: prontuário eletrônico para essa finalidade e que disponha de algoritmos validados, sistemas de segurança e certificação digital, profissionais capacitados na área e com experiência específica em Telessaúde, servidor que garanta o armazenamento e transferência de dados, capacidade de integração com rede municipal de saúde, entre outros;

Considerando a crescente demanda da população geral por atendimentos em saúde, especialmente na Atenção Primária a Saúde, superando a ampliação por crescimento da população ou adoecimento da mesma em razão da tripla carga de doenças em curso no país, a saber, doenças infecto parasitárias, causas externas e doenças crônicas, estas últimas ainda mais presentes após pandemia de Covid19;

Considerando que no Brasil, segundo dados do IBGE de 2019, 71,5% das pessoas dependem do Sistema Único de Saúde (SUS);

Considerando que no Brasil, segundo dados do IBGE de 2021, 79,2% dos lares possuíam internet com banda larga móvel, 83,5% possuíam banda larga fixa e 84,4% da população possuía telefone celular. Considerando que serviços de Telessaúde possuem uma resolutividade de 91%, segundo dados da Associação Brasileira de Empresas de Telemedicina e Saúde Digital, principalmente para casos de





menor complexidade e que demandem menor densidade tecnológica para serem resolvidos;

Considerando a permanente necessidade de aumento e melhoria da oferta de serviços no SUS no âmbito municipal em resposta à crescente demanda da população por atendimentos em saúde;

Considerando as questões logísticas e a necessidade por vezes de deslocamento via transporte público urbano e intermunicipal para atendimento médico ao paciente, impactando no custo de TFD – Tratamento Fora de Domicílio;

Considerando a necessidade constante de reduzir o tempo de espera para atendimento e o tempo de permanência dos usuários nas unidades de saúde, bem como pela priorização do atendimento dos casos triados como mais graves em detrimento dos de menor gravidade e complexidade;

Considerando a missão de ofertar serviços com resolutividade, qualidade e no tempo oportuno para a garantia da satisfação dos usuários;

A presente contratação de serviço de teleconsultas tem como principal objetivo garantir mais um dispositivo de acesso a assistência à saúde ao cidadão timboense por tecnologias a distância, garantindo uma assistência custo-efetiva, mais célere e adequada a necessidade de saúde da população;

Considerando a demanda represada de especialidades médicas apurada pela regulação municipal:

Especialidade	Demanda (Indicar o período cronológico da estimativa)
Alergia	13
Infectologia	11
Hematologia	31
Fonoaudiologia	61
Pediatria	69
Endocrinologia	80
Reumatologia	141
Psiquiatria	175
Pneumologia	351
Urologia	364
Nefrologia	390
Nutricionista	451
Psicologia	520
Neurologia	520
Otorrinolaringologia	541





Neuropediatria	600
Angiologia	725
Cardiologia	1005
Dermatologia	1056
Ginecologia	1302
Ortopedia	3081

Com a teleconsulta, os moradores, seja na região urbana ou rural, poderão ser atendidos pela empresa a ser contratada, e sem a necessidade deslocamento. Além da comodidade, o atendimento remoto também proverá economia à Administração Pública.

Em resumo, a contratação do serviço de teleconsultas visa a solucionar os seguintes problemas/necessidades da Administração pública:

Alto custo de consulta presencial para atendimento de rotinas: busca-se implementar eficiência aos recursos disponibilizados, planejando, gerindo e ofertando o melhor atendimento possível ao tratamento e acompanhamento do assistido.

Indisponibilidade de atendimento: a indisponibilidade de atendimento pode ser suprimida e mitigada, diante da oferta de recursos que impactem na maior gama proporcional disponibilizada ao assistido, garantindo a acessibilidade plena sem discriminação ou segregação, evitando onerar o usuário do Sistema de Saúde.

Abrangência limitada de atendimento regionalizado: devido a fatores regionais, estruturais, de recursos técnicos localizados e dimensionais, os impactos da abrangência de atendimento limitam a capacidade de tratamento em tempo reduzido e assistência qualificada em margem temporal capaz de gerar impactos positivos ao acompanhamento do assistido bem como menor custo no dispêndio total ao mesmo. Desta forma, ao proporcionarmos a possibilidade de atendimentos virtuais, julga-se impactar em resultados positivos ao tratamento e no dispêndio de recursos empregados individualmente.

Descontinuidade de seguimento do histórico de saúde: a possibilidade de oferta de teleconsulta por uma única empresa, que mantém um prontuário eletrônico único possibilitará ao munícipe o melhor seguimento do histórico de saúde e mais acertadas tomadas de decisão terapêutica, possibilitando ao município solicitar se possível a integração entre os sistemas que a prefeitura de utiliza na Secretaria Municipal de Saúde e o sistema utilizado pela empresa que será provedora da solução de saúde digital, atendendo assim o projeto como um todo, racionalizando os recursos técnicos e financeiros do município.

Tempo de acompanhamento e tratamento: a redução do tempo de espera para o diagnóstico e início do tratamento determinam impacto significativo no transcurso da doença, nos custos em saúde e no





tempo de recuperação. Tal fato pode determinar impactos negativos tanto ao usuário do sistema, quanto à Administração pública, que pode ter custos elevados em saúde impostos pelo diagnóstico tardio, bem como perda da capacidade laborativa de sua tropa, afastada por enfermidade.

Aumento frequente da demanda: em observação ao fato dos últimos anos, existe uma escalada da demanda, (população residente e flutuante) na busca pelo primeiro atendimento e pelo acompanhamento ao assistido. Estes dois pontos são diretamente ligados à área de triagem (que proporciona velocidade e efetividade objetiva ao tratamento) e à área de cuidados continuados, ou seja, o acompanhamento sistêmico e rotineiro dos assistidos. O impacto sobre a disponibilidade dos recursos humanos que atualmente compõem os quadros de servidores públicos da secretaria municipal de saúde do município, gera por sua vez uma menor abrangência no atendimento ou um retardo na evolução do tratamento do assistido. Mitigar tais fatores corroborarão com o eficaz e célere emprego da força técnica assistencial, gerando eficiência no dispêndio de recursos.

Diminuição do risco de contaminação hospitalar: em um nível elevado, os benefícios da teleconsulta são manifestos na redução da exposição de pacientes a ambientes hospitalares, minimizando, assim, a disseminação de patógenos e infecções. Além disso, a teleconsulta permite que pacientes que não estejam em condições graves ou urgentes recebam atendimento médico em domicílio. Isso é especialmente benéfico em casos de doenças infecciosas altamente contagiosas, onde o isolamento é crucial para evitar a disseminação. Ao limitar o contato direto com instalações hospitalares, a telemedicina ajuda a evitar que pacientes vulneráveis sejam expostos a possíveis fontes de infecção.

Normativos que disciplinam a pretendida aquisição:

RESOLUÇÃO CFM Nº 2.314, DE 20 DE ABRIL DE 2022;

LEI Nº 14.510, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2022;

LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 (LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

LEI 14.133, de 1º DE ABRIL DE 2021.

ALINHAMENTO COM PCA

A presente contratação está alinhada com os objetivos estratégicos da Secretaria Municipal de Saúde de Timbó segue as diretrizes do Plano de Contratações Anual. Seu escopo visa otimizar os recursos públicos e garantir um atendimento mais eficiente à população

DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.





Para a execução do contrato, a empresa contratada deverá possuir a seguinte qualificação operacional:

- a) Licença de Funcionamento conferida por órgão sanitário (art. 51 da Lei Federal 6360/76 e Decreto nº 8077/2013).
- b) Certidões de Responsabilidade Técnica (RT) junto a Vigilância Sanitária e Conselhos de Classe aplicáveis em plena validade;
- c) Certificado de Regularidade da Empresa junto ao Conselho Regional de Medicina em plena validade;
- d) Registro no CNES – Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde atualizado e compatível ao objeto contratado, emitido no site <http://cnes.datasus.gov.br/>;
- e) Documento comprobatório do vínculo de trabalho do RT com a Empresa Licitante;
- f) Atestado de Capacidade Técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a aptidão de atividade anterior, compatível com o objeto do TR, no mínimo 2 (dois) anos de atuação, sendo aceito somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade dos 2 (dois) anos serem ininterruptos. Os respectivos atestados serão somente aceitos após a conclusão da prestação do serviço contratado ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução;
 - f.1) Define-se como compatível com as quantidades da licitação, a comprovação de que a empresa já realiza no mínimo o equivalente a 50% do total mês estimado no objeto deste projeto tanto em habitantes quanto em teleconsultas, além do atesto no documento de comprovação da capacidade de integração entre sistemas de prontuário eletrônico.
- g) Listagem de profissionais, atualizada, emitida no site do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES (<http://cnes.datasus.gov.br/>);
- h) Declaração de Capacidade Instalada com disponibilidade de recursos humanos, equipamentos, insumos, instrumentais e infraestrutura, todos em perfeito estado de conservação e funcionamento, para prestação dos serviços e disponibilidade de atendimento para o usuário do SUS, adequado para execução do objeto a ser prestado em conformidade com as especificações técnicas deste TR.

A contratada deverá disponibilizar Plataforma de Teleconsulta disponível 100% online, através de login e senha, para permitir o uso em qualquer dispositivo, na modalidade web, sendo possível funcionar em smartphones/tablets e através de APP nas plataformas Android e IOS.

A empresa deverá prover a infraestrutura necessária para correta execução do serviço, permitindo a garantia da disponibilidade do sistema, backup dos dados, os quais devem obedecer às normas técnicas do CFM pertinentes à guarda, manuseio, transmissão de dados, confidencialidade, privacidade e garantia do sigilo profissional, bem como devem estar alinhados com a LGPD.

Os serviços devem ser executados por meio de metodologias interativas de comunicação audiovisual e de dados, gestão de serviços diagnósticos, ferramentas informatizadas e metodologia de gerenciamento para melhoria de atendimento com qualidade e agilidade, práticas e condutas de





tratamento, obedecendo os critérios estabelecidos para certificação dos sistemas de informação conforme a Resolução CFM nº2.314, de 20 de abril de 2022 e ditames estabelecidos pela Lei nº 14.510, de 27 de dezembro de 2022.

A CONTRATADA deverá oferecer, como metodologia de prestação dos serviços, um conjunto de algoritmos clínicos que contemple os principais sinais e sintomas que geram demandas do sistema público de saúde para o serviço de chatbot (com IA) e a teleconsulta do enfermeiro (acolhimento pré-clínico).

A CONTRATADA deverá garantir infraestrutura que permita a escalabilidade da demanda de usuários sem impacto no acesso e no uso do sistema de teleconsultas, a partir do uso de serviço de computação em nuvem necessária a estabilidade da ferramenta.

A CONTRATADA deverá possuir propriedade ou direito de uso dos algoritmos, ofertados com a possibilidade de:

- a) Adaptação de fluxos e melhor canal de atendimento, conforme os protocolos clínicos preconizados à rede de atenção pela CONTRATANTE;
- b) Ajuste de desfechos conforme os protocolos e fluxos preconizados pela CONTRATANTE;
- c) Ajustar os fluxos, desfechos e limites possibilitados por estes algoritmos, para alinhamento com as políticas municipais de saúde;

A CONTRATADA deverá possuir Software específico para este modelo de serviço, com os seguintes requisitos:

- a) Plataforma de telefonia para gestão do serviço de atendimento, que atenda a todos os controles e permita a geração de informações e estatísticas necessárias segundo a legislação dos serviços de call center.
- b) Capacidade de interface através de *Application Programming Interface – APIs* com o sistema municipal de prontuário eletrônico com troca integral de informações e agendamento conforme critérios do CONTRATANTE;
- c) Disponibilidade de um conjunto de Algoritmos clínicos nos termos deste Documento completamente integrados à plataforma com capacidade de registro automático das informações prestadas pelo usuário e pelo(s) atendente(s).

Principais características do software:

- a) Plataforma de comunicação **Multicanal**, incluindo canais de telefonia receptiva, ativa, webchat, e-mail, bots, mensageria por SMS e *WhatsApp*.
- b) Aplicações para Operações Ativas (Discagem automatizada a partir de um mailing para realizar atendimento, oferta de produtos, fidelização ou outras com possibilidade de transferência direta para atendentes);
- c) Broker SMS, Voz e *WhatsApp* integrados;





- d) URA, Chat e Discador automatizado;
- e) Deverá possibilitar a busca facilitada dos algoritmos referentes a cada sintoma ou condição, utilizando, além da nomenclatura clínica usual, sinônimos que direcionam para o mesmo algoritmo, com pesquisa em todo o campo ou parte dele;
- f) Deverá possuir prontuário do paciente com todo o conteúdo relacionado ao usuário (informações cadastrais, algoritmos respondidos, histórico de atendimentos, contatos realizados, etc.), bem como permitir a sua integração com a ferramenta de prontuário eletrônico da CONTRATANTE. A Contratante poderá a qualquer tempo solicitar ajustes de customização no prontuário da Contratada com vistas a propiciar melhorias e adequações nos serviços prestados.
- g) Deverá permitir que cada chamada possa ser classificada de acordo com a demanda, tais como: Chamada de Informações em Saúde, onde não há necessidade de triagem, possibilitando prestar informações gerais de saúde, como vacinas, conceitos clínicos, campanhas em vigor, administração de endemias etc;
- h) Deverá possuir atalho para Situações de Emergências e Urgências, onde o tempo de avaliação deve ser o mais breve possível, sem necessidade de confirmação de todo cadastro para que se possa desenvolver toda a chamada sem prejuízo de tempo e dados;
- i) Deverá permitir o controle do histórico de chamadas de cada usuário, contemplando o desfecho de cada chamada;
- j) Deverá permitir que informações do histórico clínico do paciente, como comorbidades, alergias e medicações, sejam incluídas como ponto de informação no processo de triagem;
- k) Deverá permitir a apresentação de resumo das informações do beneficiário com as principais informações do beneficiário (nome e nome social quando existente, sexo, idade, código de identificação, etc.) sempre à vista do atendente, facilitando a comunicação e provendo um atendimento mais humano para o beneficiário;
- l) Deverá permitir utilizar lógicas demográficas (como sexo e idade) e epidemiológicas (como condições conhecidas pré-existent), selecionando automaticamente questões específicas para cada grupo, gerando ações distintas e filtrando automaticamente questões e assuntos excludentes a determinado sexo ou idade;
- m) O algoritmo deverá automaticamente utilizar estas informações para direcionamento da próxima pergunta ou ação, sem necessidade de seleção de algoritmo específico para essas condições.
- n) Deverá permitir o cadastro de informações acerca da rede de saúde para que o atendente possa consultar o estabelecimento de saúde mais próximo da área geográfica solicitada pelo paciente, seja próxima à sua residência ou outro endereço que ele informar;
- o) Deverá ser capaz de, a partir de regras, mudar o caminho sendo seguido nos algoritmos, quando necessário de acordo com os sintomas relatados, sem a necessidade do comando pelo atendente. Também deverá permitir que o atendente decida pela discordância com o algoritmo, caso julgue necessário, de forma manual;
- p) Deverá possuir lógica de priorização por potencial gravidade clínica, ordenando perguntas pelo grau de prioridade, de modo que as questões de queixas relacionadas a problemas menos graves sejam ativadas apenas quando os graves forem descartados;
- q) O sistema deverá permitir o armazenamento de dados e imagens (exames) de informações de





- pacientes, garantindo a segurança e sigilo. No registro do prontuário devem ser preservados e obedecidas as normas legais e do CFM pertinentes à guarda, ao manuseio, à integridade, à veracidade, à confidencialidade, à privacidade, à irrefutabilidade e à garantia dos sigilos profissionais das informações.
- r) Para acesso às gravações, a plataforma deverá dispor de um mecanismo de busca que localize as chamadas gravadas por data, nome do usuário, e registro do atendimento, devendo a CONTRATADA observar a LGPD;
 - s) As gravações efetuadas deverão ser disponibilizadas em até 48 (quarenta e oito) horas de sua solicitação,
 - t) Deverá possibilitar a consulta e criação de relatórios para análise regressiva ou em tempo real pela gestão do CONTRATANTE, em modelo de *Business Intelligence*, de modo a permitir identificar gargalos, necessidades de balanceamento de demanda, gestão das filas de operação de redirecionamentos ou problemas que estejam acontecendo em tempo real.
 - u) A solução deverá ser 100% web com acesso regulado por login e senha de acordo com parâmetros estabelecidos pelo CONTRATANTE.
 - v) As gravações e informações deverão permanecer disponibilizadas pelo período previsto em legislação própria de modo a permitir a devida avaliação e/ou necessidades jurídicas posterior a consulta.

LEVANTAMENTO DE MERCADO

Os preços apresentados refletem os preços praticados no mercado para objetos semelhantes, mas que atendem a necessidade da Unidade de maneira geral. Essa análise foi realizada observados os aspectos de viabilidade mercadológica, economicidade, eficácia, eficiência e padronização. As pesquisas foram realizadas de forma a não tender a soluções, evitando preços exagerados, mas mantendo as características fundamentais para obtenção correta dos materiais em questão. As unidades de medidas apresentadas refletem no melhor custo/benefício, dentro da prática já observada nas OMS requisitantes para materiais hospitalares.

De forma a atender integralmente as necessidades descritas neste Estudo Técnico Preliminar, foram levantadas as seguintes soluções disponíveis no mercado: Contratação dos serviços de teleconsulta com pagamento por total de vidas e por hora plantão de profissional.

1. Contratação dos serviços por total de vidas:

Essa opção atende ao critério de previsibilidade de custos e de universalização dos atendimentos, já que todos os integrantes do Sistema Único de Saúde, são imediatamente incluídos dentro do atendimento. Esse modelo requer discussão sobre modelo de sinistralidade, além da necessidade de discussão sobre os valores excedentes. O modelo ainda é considerado inovador.

2. Contratação de serviço de teleconsulta com o pagamento sob demanda de serviço prestado:





Esse modelo permite a possibilidade de planejamento baseado em histórico de uso de especialidades e volumetria de consulta. Permite também a possibilidade de ter quantidades diferentes por especialidades. Este modelo é basicamente por serviço prestado.

DO CREDENCIAMENTO

Acerca do tradicional instituto do credenciamento, a Lei nº 14.133/21 em seu artigo 6º, inciso XLIII discorre: "[...] processo administrativo de chamamento público em que a Administração Pública convoca interessados em prestar serviços ou fornecer bens para que, preenchidos os requisitos necessários, se credenciem no órgão ou na entidade para executar o objeto quando convocados."

Com efeito, seja sob a vigência da lei anterior ou da nova, o papel do credenciamento permanece o mesmo: permitir à Administração a seleção de todos os particulares que preencham os requisitos necessários para o fornecimento de determinado bem ou serviço, de forma a facilitar futuras contratações.

Caso a solução do credenciamento fosse adotada, além dela, deveria ser considerado o valor do sistema a ser contratado, sendo necessário que houvesse interligação entre ambas as contratações, sendo mais oneroso para a administração pública.

Do mesmo modo, reitera-se que em consulta a contratações similares, foram encontrados diversos órgãos que promoveram, assim como pretende esse órgão, o **Pregão Eletrônico** para a referida contratação. Caso da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro – Secretária Municipal de Saúde (PE 592/2023).

Ademais, acerca da possibilidade da contratação dos serviço de teleconsulta através da modelagem de credenciamento de Organizações Cíveis de Saúde (OCS) e Profissionais de Saúde Autônomos (PSA), cabe pontuar que o presente estudo **aponta pela não viabilidade** do mesmo, haja vista os pontos abaixo discorridos:

- a) **Economicidade e vantajosidade:** em processos licitatórios, a negociação de quantitativos maiores resulta, habitualmente, na redução de custos da unidade contratada. Dessa forma, almeja-se obter a otimização do processo, no sentido de “fazer mais com menos”, ou seja, de conferir excelência nos resultados do certame;
- b) A opção pelo processo licitatório em detrimento do credenciamento se mostra mais vantajosa do ponto de vista econômico ao passo que o edital dessa modalidade de inexigibilidade de licitação estabelece um valor fixo para o serviço a ser prestado e depende do comparecimento das empresas interessadas após chamamento público.





- c) Nesta toada, frisa-se que não haverá a possibilidade de redução do valor, que seria gerada pela competição entre as licitantes na fase de lances, evidente no processo licitatório na modalidade Pregão Eletrônico, que por sua vez possibilita a redução do custo inicialmente previsto, em virtude da competitividade proporcionada.
- d) Uma empresa única garante maior segurança à informação e facilita a transferência sigilosa das informações clínicas para acesso pela rede própria.
- e) Um processo licitatório único possibilita economia de escala e é capaz de garantir à Administração Pública o menor preço nacional, respeitando o princípio da economicidade.

Em suma, o levantamento de mercado realizado foi essencial para embasar a tomada de decisões estratégicas e garantir a eficiência do processo licitatório a ser realizado através de Pregão Eletrônico no Sistema de Registro de Preço. A análise detalhada das opções disponíveis no mercado permitiu identificar fornecedores qualificados, avaliar a competitividade dos preços e compreender as tendências e inovações no setor, assegurando que a escolha do fornecedor seja feita de maneira informada e estratégica, resultando em benefícios significativos para a Administração e para os usuários dos serviços.

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Do Objeto

Contratação de empresa para prestação de serviço de teleconsultas de enfermagem e médica, com disponibilidade de 24 horas por dia, todos os dias da semana, bem como teleconsultas agendadas via Sistema de Regulação para Especialidades Médicas e Não Médicas, aos munícipes com cadastro ativo e população flutuante, cujo acesso se dará via telefone, site e aplicativo de celular, todos fornecidos pela contratada.

O serviço é considerado “comum”, pois enquadra-se nos termos do inciso XIII, do Art. 6º, da Lei 14.133, de 2021: “Consideram-se bens e serviços comuns, para os fins e efeitos deste artigo, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

Da solução dos problemas identificados

Entende-se como a opção mais viável e econômica a contratação do serviço de teleconsulta, uma vez que a demanda não atendida presencialmente reflete a escassez de recursos humanos em saúde nas Organizações de Saúde, cuja capacidade produtiva é ultrapassada pela demanda crescente,





resultante do aumento da longevidade e da ampliação de abordagens terapêuticas decorrentes dos avanços na área da saúde. Ademais, após a pandemia de COVID-19, a necessidade de assistência psicológica teve o incremento de 80%, segundo a Associação Brasileira de Psicologia da Saúde, sendo que a psicologia está entre as mais consagradas abordagens à distância e é contemplada pelo presente Contrato.

Os serviços devem ser executados por meio de metodologias interativas de comunicação audiovisual e de dados, gestão de serviços diagnósticos, ferramentas informatizadas e metodologia de gerenciamento para melhoria de atendimento com qualidade e agilidade, práticas e condutas de tratamento, obedecendo os critérios estabelecidos para certificação dos sistemas de informação conforme a Resolução CFM nº2.314, de 20 de abril de 2022 e ditames estabelecidos pela Lei nº 14.510, de 27 de dezembro de 2022.

Caberá também à empresa contratada programar, em comum acordo, os atendimentos para manutenções preventivas e corretivas no sistema.

A CONTRATADA deverá promover treinamentos e manualização para a utilização do sistema por parte dos administradores, a fim de simplificar a gestão contratual comotambém a utilização da ferramenta digital pelos pacientes.

O sistema que será utilizado para realização de consultas deverá seguir os parâmetros estabelecidos no documento **PROVA DE CONCEITO SISTEMA DE TELECONSULTA**.

A CONTRATADA deverá garantir o armazenamento dos dados dos pacientes e das consultas e demais informações gerenciais durante a vigência do contrato.

A CONTRATADA, ao término do contrato, deverá fornecer cópia dos dados do Banco de Dados e scripts de restauração, de forma que a CONTRATANTE possa restaurá-los, bem como os algoritmos de criptografia utilizados para cifrar as informações na base armazenada, sem ônus adicional, oferecendo todo o suporte necessário para CONTRATANTE.

ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

Para o serviço de urgência/acolhimento pré-clínico (enfermagem), com disponibilidade de 24 horas por dia, todos os dias da semana: População do Município 46.099 habitantes, tendo uma taxa de utilização de até 2%

Para o serviço de Serviço de urgência/ atendimento médico geral com disponibilidade de 24 horas por dia, todos os dias da semana: Disponibilidade de serviço para 100% da população, 46.099 habitantes, com estimativa de uso de 1,5% ao mês (equivalente a 75% das triagens efetuadas), pois





estima-se que a triagem resulte em 25% das demandas existidas

Serviço de atendimento especializado não médico em: Psicologia, Nutrição e Assistência Social, o durante o período de 8h às 22h, de segunda a sexta feira, exceto feriados: 50% da demanda de fila de espera dividido em 12 meses, com aquisição de hora de plantão profissional, tendo a produtividade de 2 teleconsultas consultas por hora

Serviço de Atendimento Médico Especializado em Psiquiatria e Neurologia, durante o período de 8h às 22h, de segunda a sexta feira, exceto feriados: 50% da demanda de fila de espera dividido em 12 meses, com aquisição de hora de plantão profissional, tendo a produtividade de ate 2 teleconsultas por hora

Serviço de Atendimento Médico Especializado em Neuropediatria, durante o período de 8h às 22h, de segunda a sexta feira, exceto feriados: 50% da demanda de fila de espera dividido em 12 meses, com aquisição de hora de plantão profssional, tendo a produtividade de ate 2 teleconsultas por hora

Serviço de Atendimento Médico Especializado em Alergia e Imunologia Pediátrica; Anestesiologia; Angiologia; Cardiologia, Clínica Médica; Dermatologia; Endocrinologia; Gastroenterologia; Geriatria; Ginecologia e Obstetrícia; Hematologia e Hemoterapia; Infectologia; Mastologia; Medicina de família e comunidade; Nefrologia; Ortopedia e traumatologia; Otorrinolaringologia; Pediatria; Pneumologia; Reumatologia; e Urologia, durante o período de 8h às 22h, de segunda a sexta feira, exceto feriados: 50% da demanda de fila de espera dividido em 12 meses, com aquisição de hora de plantão profssional, tendo a produtividade de ate 3 teleconsultas por hora

ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Valor estimativo mensal R\$ 148.790,39 (Cento e quarenta e oito mil, setecentos e noventa reais e trinta e nove centavos).

Os valores da contratação foram estimados com base em pesquisa de preços realizada em concordância com a legislação vigente do município.

JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

A contratação dos serviços de teleconsulta será um serviço 100% on-line de forma remota com o fornecimento de um prontuário digital de forma que se caso o usuário do sistema estiver em qualquer parte do país ou do exterior consiga ser atendido de maneira igualitária e uniforme, sem segregação ou distinção. Com isso, o serviço de teleconsulta a ser contratado necessita de fornecimento de um Sistema “Nuvem” para o armazenamento dos prontuários. Esse armazenamento em “nuvem”





possibilitará o acesso aos prontuários e dados dos usuários de qualquer localidade com internet disponível através de um portal, também a ser fornecido pela contratada.

Desta forma, considerando-se a execução contratual, fica inviável a realização de uma licitação com itens sem agrupamento, pois corre-se o risco de distintas empresas sagrarem-se vencedoras e assim, os servidores da saúde terem que acessar portais diferentes para obter os prontuários dos pacientes, além de imputar um risco permanente na segurança e integralidade dos dados pessoais e sensíveis, afrontando a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Deve-se considerar também a racionalização administrativa proporcionada pela Gestão e Fiscalização de um único Contrato. Tal racionalização promove um melhor acompanhamento da execução contratual por parte de Gestor e Fiscal, reduz a necessidade da adoção de procedimentos administrativos pertinentes à fiscalização para vários contratos, e possibilita maior foco na missão finalística.

Ponto pacífico para justificativa de não parcelamento, está atrelado ao livre uso e adoção de plataforma de banco de dados e estruturação do software a ser utilizado, desta forma se houver o condicionamento de uma linguagem e/ou tecnologia, implicaria no direcionamento para que haja uma uniformidade e padronização ofertada ao usuário assistido. Neste prisma, o não parcelamento não condiciona um direcionamento da tecnologia ou linguagem da plataforma e banco de dados, e sim o condicionamento na uniformidade e padronização do sistema e estrutura ofertada ao usuário assistido.

Não menos relevante, outro ponto importante a ser considerado para o agrupamento dos itens é a elevação dos custos pela contratação de empresas distintas. Isso porque cada empresa deverá contratar profissionais especializados em tempo integral e manter toda uma estrutura administrativa e tecnológica para manterem os sistemas em pleno funcionamento. Consequentemente, estes custos serão refletidos no valor do contrato.

CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não há contratações correlatas ou interdependentes para o objeto em comento.

ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

- a) Melhorar o acesso da população aos serviços de Saúde do Município;
- b) Melhorar o acesso aos serviços de Urgência e Emergência da população;
- c) Otimizar o atendimento presencial no município com a utilização de ferramentas de tecnologia da informação a rede física de saúde municipal;





- d) Aumentar o oferta de atendimentos aos cidadãos;
- e) Alinhamento com o Plano Municipal de saúde de oferta de Consultas de médicos e não médicos especializados a população;
- f) Diminuir o tempo de espera por consultas especializadas;
- g) Diminuir a fila de espera por consultas reprimidas pela falta de profissionais qualificados na rede publica municipal;
- h) Citar outros pontos

BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

- a) Redução de atendimentos administrativos nas unidades de saúde, como por exemplo, para o agendamento de consultas, vacinação ou dúvidas sobre serviços e horários de atendimento.
- b) Melhor aplicação e utilização dos recursos instalados de saúde pública no município com direcionamento responsável e protocolizado da demanda para o serviço adequado para sua condução.
- c) Aumento da segurança do usuário por meio da diminuição de locomoções desnecessárias que podem emergir da procura de serviços de complexidade de oferta inadequados à demanda em pauta.
- d) Ampliação do acesso ao atendimento em saúde para toda a população do município.
- e) Aumento da assertividade no direcionamento das diferentes demandas para as diferentes complexidades da rede de atendimento.
- f) Aumento da satisfação do usuário com a diminuição da necessidade de deslocamento físico tanto para resolver questões pontuais como com a procura de serviços para atendimento presencial.
- g) Aumento da satisfação do usuário com a ampliação do acesso a informações.
- h) Aumento das informações seguras e atualizadas sobre a Rede de Atenção à Saúde e os usuários do Sistema Único de Saúde, incluindo dados epidemiológicos para o planejamento e elaboração dos Planos Municipais de Saúde.

PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

Modelo de Gestão

O Fundo Municipal de Saúde de Timbó deverá, sem comprometer a segurança orgânica do Município de Timbó, permitir o acesso da empresa contratada à estruturas e equipamentos necessários à instalação de sistemas fundamentais para a execução do contrato, bem como corroborar para efetivo funcionamento no que couber.

Entende-se que trata-se de plataforma exclusivamente *on-line*, demandando de forma abrangente o tratamento de dados virtualmente e sobretudo utilizando de recursos tecnológicos facilitadores e auxiliares para o efetivo funcionamento e gestão da prestação do serviço.





Transição de Contrato

Entendendo tratar-se de nova contratação de prestação de serviço, não antes executado ou ocorrido histórico de contratação similar, não se identifica necessidade de transição.

Garantia do Sigilo das Informações

Deverá ser garantido o direito ao sigilo das informações dos pacientes usuários da plataforma.

POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

Não existem impactos ambientais diretamente relacionados à execução do contrato. Isso porque, ao se gerar prontuários digitais e armazená-las em “nuvem”, reduz significativamente a necessidade de impressão. Além disso, o uso da “nuvem” para armazenamento de prontuários em substituição aos servidores locais, evita a necessidade de estruturas físicas complexas e data centers refrigerados, que consomem grande quantidade de energia elétrica.

DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

Justificativa da Viabilidade

O presente ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, elaborado pelos integrantes TÉCNICO e REQUISITANTE em harmonia com a legislação do Município de Timbó, considerando a análise das necessidades elencadas pela área requisitante e os demais aspectos normativos, conclui pela VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO, uma vez considerados os seus potenciais benefícios em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade. Em complemento aos requisitos listados RECOMENDAMOS o prosseguimento do processo de LICITAÇÃO não sendo possível observar óbices ao prosseguimento da presente aquisição no formato indicado.

Timbó, 31 de março de 2025.

TIAGO RAFAEL KRIESER
Assessor Institucional de Políticas
Públicas em Saúde

www.timbo.sc.gov.br

