



ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	
SAAS GESTÃO DE SAÚDE	
Nº 0533/2024	PROCESSO SERPRO-PON-2023/00033

## 1. Oportunidade de Negócio

**1.1** A oportunidade de negócio identificada no segmento de gestão de saúde busca a cocriação de uma solução tecnológica robusta e acessível, a ser ofertada na modalidade de Software como Serviço (SaaS) para atender as esferas estaduais e municipais, prioritariamente.

**1.2** A solução de gestão de saúde deverá constituir-se de ferramentas tecnológicas para digitalização dos procedimentos utilizados para coletar, armazenar, processar, analisar e transmitir informações, desempenhando papel fundamental na organização, monitoramento e planejamento dos serviços de saúde, conferindo maior qualidade, transparência e eficiência aos processos correlatos e subsidiando a tomada de decisões para implementação de políticas públicas mais assertivas.

**1.3** A solução de gestão de saúde deverá envolver alguns aspectos essenciais, mas não exclusivos, tais como: informatização das unidades de saúde, prontuário eletrônico do cidadão, sistema de apoio à construção do relatório de gestão e sistema de informação em saúde.

## 2. Solução

### 2.1 Finalidade

**2.1.1** A solução de gestão de saúde deverá resolver diversos problemas e desafios enfrentados na área da saúde, tais como:

- a) Descentralização de Dados:** a solução deverá permitir a coleta, armazenamento e acesso centralizado aos dados de pacientes, procedimentos médicos, históricos de tratamento e resultados de exames, facilitando a busca por informações relevantes e agilizando o atendimento;
- b) Deficiências no Agendamento e Gerenciamento de Consultas:** a solução deverá permitir o agendamento eficiente de consultas, exames e procedimentos, evitando conflitos de horários e, dessa forma, otimizando o uso dos recursos disponíveis;
- c) Gestão Financeira e de Faturamento Ineficientes:** a solução deverá auxiliar na emissão de faturas, controle de pagamentos e gerenciamento das finanças das instituições de saúde, constituindo fator fundamental para a sustentabilidade e continuidade dos serviços;
- d) Falhas no Monitoramento de Pacientes Crônicos:** a solução deverá permitir o acompanhamento regular de pacientes com doenças crônicas, possibilitando o monitoramento contínuo, alertas para consultas e intervenções oportunas;

- e) Baixa Integração entre Profissionais e Instituições: a solução deverá permitir a comunicação entre médicos, enfermeiros, laboratórios e hospitais, facilitando a integração e permitindo o compartilhamento seguro de informações;
- f) Complexidade Excessiva da Gestão de Saúde: a solução deverá facilitar a organização das instituições de saúde e suas unidades vinculadas, desde as secretarias estaduais e municipais, até as unidades básicas de saúde e demais entrepostos de apoio administrativo, otimizando o fluxo de informações e a gestão documental, resultando em uma gestão mais eficiente, com fácil acesso e controle sobre os dados importantes;
- g) Análise de Dados Deficiente e Tomada de Decisão sem Embasamento: a solução deverá permitir a coleta de dados que podem ser analisados para identificar tendências, padrões e áreas de melhoria, subsidiando a tomada de decisões por parte dos gestores para aprimoramento dos serviços de saúde; e
- h) Carência na Gestão de Informações e Documentação: a solução deverá unificar o gerenciamento de informações e documentação em uma única plataforma, eliminando redundâncias e simplificando o acesso e manuseio de dados por parte de gestores e usuários.

## 2.2 Funcionalidades

**2.2.1** A solução deverá contemplar diversas funcionalidades, focando na integração com sistemas nacionais, cadastro e análise de dados, considerando a alta disponibilidade, segurança, integridade e confidencialidade dos dados à luz da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

**2.2.2** A solução deve possuir integração com os sistemas do Ministério da Saúde (Hórus1, e-SUS2, e CadSUS3), em conformidade com as regras exigidas pelo SUS, proporcionando maior agilidade e eficiência na coleta e transmissão de dados.

**2.2.3** Na tabela a seguir, serão descritas algumas das funcionalidades esperadas para a solução de gestão de saúde:

Funcionalidade	Descrição
Cadastro	Módulo de gerenciamento de dados que permite inclusão, alteração, visualização e exclusão de informações, além de importar dados de sistemas nacionais. Também oferece busca de pacientes, funcionários e pessoas com base em diversos critérios, inabilitação por óbito, controle de duplicidade, vinculação de fotos, registro de unidades de saúde, controle de permissões e relatórios sobre funcionários.
Atenção Básica	Conforme as normas do Ministério da Saúde e compatível com o e-SUS, utiliza um Cadastro Único acessível em toda a rede para registrar dados dos pacientes em tempo real, gerenciar o fluxo de serviços, e melhorar o atendimento com as fichas do CDS e CBO, assegurando o compartilhamento seguro e eficiente das informações.
Exames	Envolve a importação de procedimentos do SUS, diferenciados por unidade, convênio, profissional e custo. Inclui a classificação de risco por gravidade, cadastro e visualização de escalas de atendimento, agendamentos retroativos e em janelas definidas, e regulação informatizada de pacientes com prioridade e histórico de movimentação. Exames podem ser agendados por fila de regulação e realizados por clínicas terceirizadas. A solução permite a

	habilitação/inabilitação de dias de atendimento, efetivação de exames com status e motivos, e gera relatórios analíticos e estatísticos sobre agendamentos, históricos de pacientes e procedimentos.
Emergência	Abrange o cadastro de protocolos de anamnese, receitas, diagnósticos, e prescrições, adaptados por atendentes ou unidades. Inclui a classificação de risco por cor e peso, pré-cadastro de pacientes, registro de entrada automatizado, e geração de boletins de atendimento. Permite o vínculo de indigentes a pacientes, mantendo histórico de boletins e prontuários. A solução registra a saída do paciente e solicitações de internação, emite boletins de atendimento, e rastreia o encaminhamento do paciente. Integra-se ao prontuário eletrônico (PEP) e gera relatórios detalhados de entradas, saídas, atendimentos, encaminhamentos e declarações.
Faturamento	Inclui a importação de arquivos do SIASUS para atualização de procedimentos, geração e exportação de arquivos BPA-C e BPA-I, e vinculação de procedimentos a ocupações e profissionais. Permite cadastro de códigos simplificados, adição e exclusão de procedimentos em consultas, e impressão de Fichas de Controle Ambulatorial. Oferece filtragem e visualização detalhada de boletins, faturamento de procedimentos de emergência, e gera relatórios quantitativos, consolidados e individualizados de boletins, atendimentos pendentes, procedimentos vinculados e produtividade.
Internação	Inclui o cadastro e controle de leitos, registrando estados como vazio, ocupado, ou em manutenção, permitindo a vinculação de pacientes. Exibe mapas de leitos, registra entradas e saídas de pacientes e gerência AIH (Autorização de Internação Hospitalar) vinculadas ao CID. Inclui histórico de internações, cadastro de procedimentos e pendências e regulação de pacientes com base em prioridades e tipos de leito. Oferece relatórios detalhados de internações, produtividade, estado de leitos e faturamento de AIH. Permite a troca de pacientes entre leitos e exibe o histórico completo dos leitos.
Prontuário Eletrônico	Inclui escuta inicial com classificação de risco, sinais vitais e parâmetros biométricos com acompanhamento gráfico em tempo real e alertas de alergias medicamentosas ou alimentares. Permite resultados de exames personalizados, anamnese completa para áreas médica, de enfermagem e odontológica, diagnóstico por CID ou CIAP e registro de imunizações conforme normas e nível de atenção à saúde.
Centro Cirúrgico	Inclui uma lista de pedidos cirúrgicos ordenada por data, com informações detalhadas do paciente e status do pedido. Permite cadastro de materiais e equipamentos, inserção de procedimentos, e pesquisa de pedidos por vários critérios. Inclui seleção de clínica, médico, centro cirúrgico, sala, data, hora, duração, tipo de anestesia e situação de CTI. Possibilita impressão de documentos de pedido e agendamento, controle de agendamentos via calendário, e atualização de informações pré e pós-cirúrgicas. Gera e imprime mapas cirúrgicos e relatórios de materiais e produtividade dos profissionais.
Acompanhamento individual Mobile	Permite a vinculação de fotos ao perfil do usuário e o gerenciamento de múltiplos usuários. Disponibiliza informações sobre agendamentos de consultas e exames, incluindo detalhes como especialidade, data, hora e unidade de saúde. Notificações são enviadas sobre movimentações na fila de regulação e o aplicativo oferece acesso a notícias e campanhas de saúde do governo. Também permite visualização e filtragem dos dados da fila de regulação por status como solicitado, agendado, atendido, efetivado e devolvido.
Análise Preditiva	Utiliza técnicas como suavização exponencial para criar projeções com base no histórico de dados dos pacientes, fornecendo parâmetros essenciais para avaliação e decisão clínica. A solução acessa automaticamente o histórico médico do paciente, permitindo visualizar a evolução dos indicadores de saúde ao longo do tempo. Coleta dados de saúde através do Prontuário Eletrônico e utiliza georreferenciamento para visualizar a distribuição geográfica de agravos de saúde, facilitando a previsão matemática de eventos. Também sinaliza eventos sentinelas com base em protocolos clínicos consolidados, alertando para riscos à saúde do paciente.
Gestão Estratégica (Business Intelligence)	Permite combinar informações conforme necessidade dos gestores, elaborar relatórios em diversos formatos e visualizações e exportar esses relatórios para compartilhamento e documentação específica.
Portal da Transparência	Oferece acesso público às informações das filas de regulação de consultas, exames e

	internações, respeitando o sigilo dos dados dos pacientes conforme a Lei Geral de Proteção de Dados. Os usuários podem buscar informações inserindo o CNS ou CPF, realizar pesquisas por solicitações e documentos e filtrar por serviço, situação, descrição do procedimento e unidade de saúde solicitante.
Telessaúde	Oferece atendimento disponível 24 horas por dia, além do horário de funcionamento das unidades de saúde. Inclui receita digital com QR Code, acessibilidade transparente para interações do cidadão com o sistema de saúde municipal, e videoconsultas ágeis e seguras com registro direto no prontuário do paciente. Permite logins múltiplos para gerenciamento de dados de vários usuários, confirmação de presença em consultas e exames, notificações diretas de agendamentos via aplicativo e indicação de locais para retirada de medicações receitadas.

Tabela 1: funcionalidades da solução de gestão de saúde

### 3. Responsabilidades

**3.1** As principais responsabilidades identificadas na exploração da oportunidade em regime de parceria de negócio são, preliminarmente, listadas a seguir:

N	RESPONSABILIDADES PRELIMINARES	SERPRO	PARCEIRA
1	Gestão de serviço (incidentes etc.)	X	
2	Infraestrutura em Nuvem de Governo (SaaS)	X	
3	Gestão da Segurança	X	
4	Central de Serviços	X	
5	Centro de Comando	X	
6	Atendimento e Suporte de 1º nível	X	
7	Gestão Contratual	X	
8	Faturamento	X	
9	Cobrança	X	
10	Relacionamento com cliente	X	
11	Customização da Solução		X
12	Evolução do <i>Roadmap</i>		X
13	Treinamento		X
14	Implantação		X
15	Atendimento e Suporte 2º nível e 3º nível		X
16	Consultoria	X	X
17	Integração com Outros Sistemas	X	X
18	Prospecção	X	X
19	Marketing	X	X

Tabela 2: responsabilidades preliminares

**3.2** Descrição das responsabilidades do SERPRO:

N	Item	Descrição
1	Gestão de serviço (incidentes etc.)	Administração e coordenação de recursos, processos e funções para garantir a qualidade e eficiência dos serviços de TI. Isso inclui o gerenciamento de incidentes, onde são tratadas e resolvidas interrupções inesperadas ou reduções na qualidade dos serviços;
2	Infraestrutura em Nuvem de Governo (SaaS)	Fornecimento e gestão da infraestrutura em nuvem 100% nacional, garantindo a soberania dos dados;
3	Gestão da Segurança	Implementação de protocolos rigorosos de segurança, incluindo a utilização de tecnologias de criptografia avançada e autenticação robusta para garantir a integridade e a confidencialidade das informações. Além disso, a gestão da segurança engloba a realização regular de auditorias de segurança e análises de vulnerabilidade, visando identificar e mitigar riscos potenciais de forma proativa;
4	Central de Serviços	Ponto centralizado para usuários solicitarem suporte, relatarem incidentes ou buscar informações relacionadas à solução. Todos os acionamentos (incidente, atendimento, reclamação, problemas etc.), de qualquer natureza, serão concentrados na central de serviços do SERPRO. Para simplificar a entrega do serviço, acompanhar a performance global dos níveis de serviço e otimizar os gastos fazendo o bom uso do processo de gestão de serviços;
5	Centro de Comando	Equipe que configura e acompanha o monitoramento dos serviços para garantir a devida resposta aos processos de gestão de serviço, principalmente de eventos e incidentes de forma a assegurar a maior disponibilidade possível. Caberá ao Parceiro, prover a instrumentalização necessária para que a equipe do SERPRO configure adequadamente os serviços;
6	Atendimento e Suporte de 1º nível	Atendimento realizado por equipes que seguem os scripts de atendimento e buscam aumentar a eficiência na entrega do serviço sem aumentar o gasto com equipes especializadas. Os scripts deste nível são elaborados e repassados pelo responsável no 2º e 3º níveis de atendimento, neste caso, o Parceiro;
7	Gestão Contratual	Administração dos aspectos contratuais, garantindo que os termos e condições sejam cumpridos e mantendo uma relação transparente entre o provedor da solução e seus clientes;
8	Faturamento	Processo de emissão de faturas para os clientes, levando em consideração o uso de recursos e serviços associados à solução. Neste processo, o emissor controla os acordos de nível de serviço levando em consideração a disponibilidade da solução, aplicando quando devido dos descontos e/ou adições necessárias no período;
9	Cobrança	Gestão do processo de cobrança, assegurando a precisão e a pontualidade na cobrança de serviços prestados. É responsável pelo recebimento do cliente final e repasse/pagamento; e
10	Relacionamento com cliente	Equipe que entende as necessidades do cliente, apresentando resultados e benefícios da solução, propondo melhorias de recursos e upgrade, colhendo feedbacks para melhoria contínua. Atua também como um facilitador para gerar agilidade e fluidez nas demandas do cliente, fazendo interface com as equipes de gestão do dia a dia, garantindo a satisfação ao longo do tempo.

Tabela 3: descrição das responsabilidades do SERPRO

### 3.3 Descrição das responsabilidades da PARCEIRA:

N	Item	Descrição
11	Customização da Solução	Processo de adaptação e modificação de um produto ou serviço para atender às necessidades específicas e preferências de um cliente ou mercado;
12	Evolução do Roadmap	Estabelecer um roadmap de evolução do serviço, homologação de novas versões, bem como, a correção de defeitos (bugs) da solução;
13	Treinamento	Fornecimento de treinamento para os clientes e equipes envolvidas na solução;
14	Implantação	Atividade assistida pelo SERPRO, mas de responsabilidade da implantação, em um novo cliente, será do Parceiro; e
15	Atendimento e Suporte 2º nível e 3º nível	Resolução de problemas complexos que exigem expertise técnica mais avançada, garantindo a estabilidade e a performance da solução.

Tabela 4: descrição das responsabilidades da PARCEIRA

### 3.4 Descrição das responsabilidades compartilhadas:

N	Item	Descrição
16	Consultoria	Prestação de serviços consultivos para otimizar a implementação, melhorar a eficiência operacional e fornecer insights estratégicos para o cliente. O Serviço de Consultoria visa apoiar o cliente no desenho de projetos dedicados, relacionados à implementação da solução. Serviços de Consultoria podem ser necessários em um projeto de implantação, como requisitos específicos (não padrão) para o atingimento das metas observadas no Assessment. Podem também surgir na fase de pós-venda, como resultado da identificação de novas necessidades;
17	Integração com outros Sistemas	Possibilidade de integrar o SaaS com sistemas de interesse do cliente;
18	Prospecção	As equipes de vendas de ambas as empresas podem apresentar o produto resultante da parceria e prospectar novos clientes. No entanto, todos os contratos no setor público serão formalizados pelo SERPRO, que também gerenciará o relacionamento pós-venda; e
19	Marketing	Desenvolvimento e execução de estratégias de marketing para promover a solução, atrair clientes potenciais e expandir a base de usuários. Envolvem campanhas cooperadas em eventos patrocinados, encontros imersivos de experiência e material publicitários de apoio nos processos de pré-venda, onboarding, mídia (on e offline) e outros.

Tabela 5: descrição das responsabilidades compartilhadas

**3.5** As responsabilidades do SERPRO não excluem a possibilidade de se exigir que a proponente atenda a determinados requisitos para assegurar que a empresa escolhida possua a capacidade e expertise necessárias para as funcionalidades.

**3.6** As responsabilidades preliminares aqui estabelecidas não afastam a necessidade futura de se avaliar e negociar os diversos matizes que compõem o desenvolvimento, a estruturação, a inserção no mercado e a operação da solução com a empresa parceira, variáveis fundamentais e inviáveis de serem pré-determinadas objetivamente e de forma exauriente em sede de edital, posto que serão rediscutidas e convalidadas quando da estruturação conjunta do termo de contrato associativo.