

EMPRESA MUNICIPAL DE INFORMÁTICA

Emprel

PARECER TÉCNICO N° 027/2024 – EMPREL

**CONTRATAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DE MANUTENÇÃO
ESPECIALIZADO NO SOFTWARE SISGRAPH/HEXAGON**

PROCESSO SEI N° 33.040903/2023-41

SECRETARIA DE SAÚDE

PREFEITURA DO RECIFE

Parecer Técnico nº 027/2024 - Em Atendimento a Solicitação do SEI Nº
33.040903/2023-41 SESAU/SERMAC/SAMU/DASAMU Nº 296/2024 -
SECRETARIA DE SAÚDE

INTRODUÇÃO

Trata-se da análise do Processo SEI Nº 33.040903/2023-41, solicitado pelo **Despacho SESAU/SERMAC/SAMU/DASAMU Nº 296/2024**, que trata da contratação por inexigibilidade de profissional técnico residente para de prestação de serviço de manutenção e atualização da solução de regulação médica e despacho de ambulâncias – I/CAD.

Por envolver sistema e serviços de tecnologia da informação, a SECRETARIA DE SAÚDE da PCR, através do SEI nº 33.040903/2023-41 SESAU/SERMAC/SAMU, de 18 de Junho de 2024, solicita à Emprel Parecer Técnico acerca da referida contratação e a luz dos documentos anexados ao processo, em cumprimento ao artigo 2º do Decreto Nº 13.672 de 1986, que reza:

“Art. 2º Fica vedado aos órgãos da administração direta, indireta, bem como às Fundações instituídas ou mantidas pelo Município, a aquisição de bens e serviços na área da informática, sem a prévia anuência da EMPREL.”

Parágrafo único. Os órgãos de que trata este artigo deverão encaminhar à EMPREL, por escrito, as solicitações de bens e serviços de informática para obtenção do parecer conclusivo sobre a viabilidade técnica.”

CONTEXTO

Em 2014 foi implantado o software de atendimento e despacho de ocorrências do SAMU em parceria com o Centro Integrado de Operações de Defesa Social – SDS/PE, utilizando o servidor do software, banco de dados e a infraestrutura de TI (Data Center) da SDS/PE, sendo adquirido pelo SAMU Recife apenas as licenças cliente, backup e relatório do software, solução que se apresentou como a mais viável, técnica e economicamente para o momento, utilizando inclusive o suporte técnico 24 horas contratado pela SDS.

O software implantado foi o I/CAD (Intergraph/Computer Aided Dispatch – Despacho Assistido por Computador), comercializado pela empresa SISGRAPH Ltda, **única**

empresa no Brasil autorizada, treinada e capacitada pela INTERGRAPH Corporation a comercializar licenças, prestar serviços de instalação, consultoria, desenvolvimento de aplicativos, treinamento suporte, garantia e manutenção em todo território nacional. A partir do início da utilização do software, foi observado pelo cliente que o serviço de atendimento e despachos de ocorrências obteve consideráveis ganhos, trazendo qualidade e agilidade nos processos de trabalho das atividades de Call Center e regulação médica, atestando a eficiência do produto adquirido.

Porém, a dependência da infraestrutura de TI da SDS/PE, acarretou problemas ao cotidiano do SAMU Recife, que, em diversos momentos teve o serviço interrompido em decorrência de manutenções internas em servidores da SDS. Além de que, observamos a não independência das informações originadas no SAMU, dificultando a utilização e extração de dados, visto que as informações da SDS têm caráter de sigilos.

Após alguns anos foi necessário a implantação do referido sistema no ambiente do SAMU Recife, sendo então necessário a contratação de um suporte para a ferramenta e para extração de informações, geração de relatórios específicos outras demandas relativas a manutenção e uso do referido software. Com a contratação de serviços de suporte técnico local durante os dias da semana em horário comercial, e remoto para os módulos da solução I/CAD da Intergraph a qualquer momento tornando o SAMU autônomo na utilização do sistema de apoio a todas as atividades de despacho do serviço. o suporte técnico serve também como multiplicador de conhecimentos do produto, nas atividades diárias facilitando a manutenção e adaptação às novas realidades que sempre se apresenta os atendimentos de urgência e emergência do SAMU.

Observamos durante todo o período de utilização deste software que é imprescindível a presença de um profissional técnico da Sisgraph para realizar a manutenção preventiva e corretiva do software instalado no prédio sede do SAMU, garantindo assim a estabilidade operacional do sistema e a integridade dos dados críticos de saúde. A ausência desse suporte técnico poderia comprometer seriamente a capacidade do SAMU de cumprir sua missão essencial de regulação médica em uma vasta área regional.

ESCOPO DA ANÁLISE

O Escopo da análise está relacionado ao posicionamento técnico sobre a contratação por inexigibilidade de serviço de suporte técnico para o SISGRAPH/HEXAGON implantado no SAMU.

Os serviços prestados pelo contrato em questão demandam a presença contínua de profissional capacitado "in loco" durante o horário comercial, além de suporte remoto disponível fora desses horários através de um canal telefônico 0800. Esta estrutura

garante que o sistema de regulação médica e despacho de ambulâncias opere de forma contínua e eficaz, essencial para atender às necessidades do SAMU Metropolitano do Recife e dos 72 municípios da Macro Regional I.

O Parágrafo único do artigo 2º do já mencionado Decreto nº 13.672 de 1986 insta a Emprel a produzir “... *parecer conclusivo sobre a **viabilidade técnica**.*” de qualquer aquisição de bens e serviços na área de informática, portanto não serão considerados aqui os aspectos jurídicos e financeiros da aquisição.

DA ANÁLISE DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

Quanto às Especificações dos Requisitos para contratação e dos Serviços Técnicos a serem prestados, os documentos encaminhados especificam a atuação do suporte a ser contratado, nas seguintes partes analisadas:

Os serviços ora contratados serão disponibilizados uma estrutura de atendimento para serviços de suporte na seguinte modalidade:

Em regime Horário Comercial - (8x5), considerando o calendário da cidade de Recife para os produtos Intergraph que compõem a solução da SISGRAPH instalada, disponibilizando uma estrutura de atendimento telefônico, pelo e-mail do suporte suporte.br.sig@hexagon.com e pelo salesforce, de forma remota para serviços de suporte técnico dentro e fora do horário comercial. Os serviços prestados em finais de semana e feriados deverão ser via telefone, com acesso remoto aos servidores da solução I/CAD.

HelpDesk em regime Fora do Horário Comercial para os produtos Intergraph que compõem a solução da SISGRAPH instalada, disponibilizando uma estrutura de atendimento telefônico remoto para serviços de suporte técnico dentro e fora do horário comercial. Os serviços prestados em finais de semana e feriados deverão ser via telefone, pelo e-mail do suporte suporte.br.sig@hexagon.com e pelo salesforce, com acesso remoto aos servidores da solução I/CAD.

Observamos que a solução dos chamados para o suporte tem SLA definida e compatível para a necessidade do serviço de atendimento de urgência e emergência do SAMU.

DA ANÁLISE DOS SERVIÇOS ASSOCIADOS

Consideramos que o Software em destaque no qual o processo pleiteia a contratação de suporte por inexigibilidade de licitação, observando o caráter técnico não há o que contestar por ser um produto reconhecido pela ABES.

A Certificação da ABES mencionada no parecer técnico refere-se à Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES), que é uma entidade reconhecida

nacionalmente e que certifica a propriedade intelectual de produtos de software no Brasil. No caso específico do parecer técnico para a contratação dos serviços da Sisgraph Ltda, a Certidão de Nº 230727/40.377 emitida pela ABES atesta que a solução de regulação médica e despacho de ambulâncias – I/CAD fornecida pela Sisgraph é reconhecida como propriedade intelectual da empresa.

Essa certificação é relevante porque confirma que a Sisgraph possui os direitos exclusivos sobre a solução tecnológica em questão, reforçando a justificativa para a contratação direta dos seus serviços por inexigibilidade, dado que não há outro fornecedor no mercado com a capacidade técnica e os direitos necessários para realizar as atividades requeridas.

Portanto, a referência à Certificação da ABES fortalece o argumento técnico no parecer, indicando que a escolha da Sisgraph para a prestação dos serviços é respaldada por uma validação independente da propriedade intelectual do software utilizado pelo SAMU Metropolitano do Recife e pela Macro Regional I.

DA ANÁLISE DOS PREÇOS

Entendemos que a análise de preços, bem como a análise jurídica da contratação solicitada, deve ser realizada pelos Órgãos competentes de Licitação, Controladoria do Município e Procuradoria do Município, por competência.

Desta forma, neste parecer, a Emprel analisa apenas os aspectos técnicos de Tecnologia da Informação envolvidos.

ANEXOS

Anexo 01 – Todos os documentos acostados no SEI Nº 33.040903/2023-41

CONCLUSÃO

Diante dos fatos apresentados, é recomendado o deferimento do pleito para contratação, por inexigibilidade, dos serviços da Sisgraph Ltda. A exclusividade da empresa, aliada à criticidade dos serviços prestados para o SAMU Metropolitano do Recife e sua ampla área de atuação, justifica a continuidade desta parceria para garantir o funcionamento ininterrupto do sistema de regulação médica e despacho de ambulâncias – I/CAD.

Este parecer técnico reflete a necessidade urgente de assegurar a disponibilidade contínua dos serviços essenciais à saúde pública, mitigando qualquer risco de interrupção operacional que possa afetar negativamente a segurança e o bem-estar dos cidadãos.

Recife 09 de Julho de 2024

Alyson Carvalho Pereira de Matos
Matrícula: 1264-5
Analista de Suporte e Infraestrutura

Alonso José da Silva Filho
Matrícula: 232-1
Analista de Informática