



Prefeitura do Município de Mafra
Secretaria Municipal de Saúde
Rua Gabriel Dequech, nº 212, Centro, Mafra/SC
Tel: 047-99173-0987/CEP 89.300-270
Site: www.mafra.sc.gov.br, e-mail: adm.saudemafra@gmail.com

INFORMAÇÕES GERAIS:

Setor Requisitante: Secretaria da Saúde

Responsável pela Demanda: Plínio Saldanha de Oliveira

CPF:XXX.450.948-XX

E-mail: adm.saudemafra@gmail.com

Telefone:47 99173-0987

1.Objeto: Inteligência Artificial (IA) para permitir que o cidadão agende, remarque ou cancele consultas diretamente pelo WhatsApp, com atendimento automatizado 24 horas por dia, envio de lembretes e integração com a agenda médica das Unidades de Saúde.

2.Justificativa da necessidade da contratação: A contratação tem como objetivo principal a implementação de uma solução tecnológica com uso de Inteligência Artificial (IA), voltada para o atendimento automatizado via WhatsApp, que permita ao cidadão agendar, remarcar, cancelar e receber lembretes de consultas médicas nas Unidades de Saúde.

Essa iniciativa busca facilitar o acesso da população aos serviços de saúde por meio de um canal amplamente utilizado, promovendo maior agilidade e comodidade no atendimento, especialmente fora do horário comercial.A justificativa da contratação está na necessidade de modernizar e tornar mais eficiente a gestão do sistema público de saúde, reduzindo filas presenciais, otimizando o controle das agendas médicas e diminuindo o número de faltas às consultas, por meio do envio de lembretes automáticos. A solução deverá permitir o atendimento 24 horas por dia, de forma inclusiva, com suporte a interações por texto, áudio e voz, beneficiando diferentes perfis de usuários.

Além disso, o sistema fornecerá um painel administrativo para os servidores e profissionais de saúde, permitindo uma gestão centralizada e mais eficaz das agendas, bem como a geração de relatórios gerenciais que auxiliarão na tomada de decisões estratégicas. A contratação também atende aos princípios da eficiência, economicidade e acessibilidade, promovendo a automação de tarefas repetitivas e contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço público de saúde prestado à população.

3. Descrições e quantidades:

Item	Quant.	Unid. medida	Descrição/Especificação	Tipo do Item	Natureza
01	12	mês	Inteligência Artificial (IA) para permitir que o cidadão agende, remarque ou cancele consultas diretamente pelo WhatsApp, com atendimento automatizado 24 horas por dia, envio de lembretes e integração com a agenda médica das Unidades de Saúde. ATENDIMENTO humano apenas em horario comercial de segunda a sexta-feira das 07:00 as 17:00 Solução Integrada de Agendamento de Consultas Online com Inteligência Artificial e Integração a CELK SISTEMA	serviço	Continuada

4. Grau de prioridade da compra: Alto



Prefeitura do Município de Mafra
Secretaria Municipal de Saúde
Rua Gabriel Dequech, nº 212, Centro, Mafra/SC
Tel: 047-99173-0987/CEP 89.300-270
Site: www.mafra.sc.gov.br, e-mail: adm.saudemafra@gmail.com

5. Estimativa de valor: R\$ 257.198,40
6. Prazo de entrega/execução: 30 dias uteis apos o recebimento da nota de empenho
7. Local de entrega/execução: Rua Gabriel Dequech, nº 212, Centro, Mafra/SC
8. Vinculado ou dependente da contratação de outro Documento de Formalização de Demanda: não
9. Indicação do Gestor do Contrato: Meriane do Rocio Portela
10. Indicação do(s) Fiscal(is) do Contrato: Josilene Aparecida Linkoski Dransfeld, Caio Felipe Borba Joaquim
OBSERVAÇÕES:

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA Nº 028/2025

Mafra – SC, 01 de setembro de 2025.

De acordo,

Plinio Saldanha de Oliveira
Secretário Municipal de Saúde