

# **Farmácia Especializada Celepar**

## **SISMEDEX-SAAS**

# **FICHA COMERCIAL DO PRODUTO**

**2023**

**Versão: 1.3**

## Sumário

<b>1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO.....</b>	<b>3</b>
1.1 Características do Produto.....	3
1.1.1 Regulamentação Aplicada ao Produto.....	4
1.1.2 Benefícios do Produto.....	5
1.2 Módulos do Produto.....	5
1.2.1 Módulo de Atendimento.....	6
1.2.2 Módulo de Dispensação.....	7
1.2.3 Módulo de Avaliações Técnicas.....	7
1.2.4 Módulo de Gestão de Estoque.....	8
1.2.5 Módulo de Autorizações.....	9
1.2.6 Módulo de Processos Judiciais.....	9
1.2.7 Módulo de Configurações.....	10
1.2.8 Módulo de Gestão.....	10
1.2.9 Módulo de Agendamento.....	11
1.2.10 Módulo de Cuidado Farmacêutico.....	12
1.2.11 Módulo de Integrações Externas.....	12
1.2.12 Módulo Aplicativo Farmácia.....	13
1.2.13 Módulo CEAF Digital.....	13
<b>2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO.....</b>	<b>14</b>
<b>3 ASSINATURA DO PRODUTO.....</b>	<b>15</b>
3.1 Descrição da Assinatura do Produto.....	15
3.2 Condições para Prestação dos Serviços da Assinatura.....	15
3.3 Forma de Atendimento da Assinatura.....	16
3.4 Composição do Serviço da Assinatura.....	17
3.5 Serviços não Contemplados na Assinatura.....	17
<b>4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO.....</b>	<b>18</b>
4.1 Descrição do Plano de Consumo do Produto.....	18
4.2 Forma de Atendimento do Consumo do Produto.....	18
4.3 Composição do Serviço para Consumo do Produto.....	19
<b>5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO.....</b>	<b>21</b>
5.1 Descrição do Serviço de Implantação.....	21
5.2 Condições para Prestação do Serviço de Implantação.....	22
5.3 Serviços não Contemplados na Implantação.....	22
<b>6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO.....</b>	<b>23</b>
6.1 Descrição do Serviço de Capacitação.....	23
6.2 Requisitos de Ambiente do Cliente para Capacitação.....	23
6.3 Restrições para Capacitação.....	23
6.4 Premissas para Capacitação.....	23
6.5 Tipos de Capacitações.....	24
<b>7 CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO.....</b>	<b>25</b>
7.1 Descrição do Serviço de Consultoria.....	25
7.2 Forma de Atendimento da Consultoria.....	25
7.3 Restrições da Consultoria.....	25
7.4 Serviços de Consultoria Previstos.....	26
7.5 Composição do Serviço de Consultoria.....	26
7.6 Registro da Ordem de Serviço de Consultoria.....	27
7.7 Controle da Execução dos Serviços de Consultoria.....	27
7.8 Modificação de Escopo de Ordens de Serviço de Consultoria.....	27
7.9 Interrupção na Execução de Ordens de Serviço de Consultoria.....	28
7.10 Pedidos de Prorrogação de Prazos da Consultoria.....	28
7.11 Entregas e Processo de Aceitação da Consultoria.....	28
7.12 Mensuração da Execução dos Serviços de Consultoria.....	29
7.13 Volumes Estimados para Ordens de Serviço de Consultoria.....	29
<b>8 PRODUTOS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES.....</b>	<b>30</b>
8.1 Envio de Mensagem SMS.....	30
8.2 Informações Analíticas Estratégicas de BI.....	30
8.3 Gestão de Documentos Celepar.....	31
<b>9 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.....</b>	<b>32</b>
9.1 Tipo de Suporte Técnico.....	32
9.2 Acordo de Nível de Serviço.....	33
<b>10 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE.....</b>	<b>34</b>

Product Number:	2.2.SA.01	Versão: 1.3
Tipo do serviço:	SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS)	
Nome do Produto:	Farmácia Especializada Celepar	

## 1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

O produto **Farmácia Especializada Celepar**, também nominado de **SISMEDEX-SaaS**, é uma solução de software especialista desenvolvido pela Celepar com objetivo de gerenciar e operacionalizar o *Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF)* regulamentado pelo Ministério da Saúde. O CEAF é uma estratégia de acesso a medicamentos no âmbito do SUS, caracterizado pela busca da garantia da integralidade do tratamento medicamentoso, em nível ambulatorial, cujas linhas de cuidado são definidas em *Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas (PCDT)* publicados pelo Ministério da Saúde. O produto possibilita o controle de solicitação, avaliação e autorização e dispensação de medicamentos em todos os seus estágios, incluindo o monitoramento clínico dos pacientes conforme protocolos e diretrizes terapêuticas padronizadas, promovendo eficiência ao serviço público de assistência farmacêutica especializada.

A **CELEPAR** oferece várias soluções em sistemas de informação dedicadas aos serviços públicos, provendo serviços por meio de recursos humanos qualificados, processos estabelecidos e estrutura tecnológica compatível com a criticidade das atividades desenvolvidas. O produto **Farmácia Especializada Celepar** é uma das soluções da CELEPAR voltadas para ao segmento **SAÚDE**. Essa solução é oferecida na modalidade de **Software como Serviço (SaaS)** tendo como finalidade assegurar a adequada implantação, operação, suporte e sustentação do produto.

### 1.1 Características do Produto

- O produto tem como finalidade atender as secretarias estaduais de saúde na gestão da assistência farmacêutica especializada no *Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF)*, conforme diretrizes regulamentadas pelo Ministério da Saúde (MS).
- Desenvolvido com arquitetura parametrizável por cliente, possibilitando operar a gestão de estoque distribuído de medicamentos de diversas Unidades de Assistência Farmacêutica de forma integrada.
- Permite o controle de Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas previamente configurados quanto aos critérios de exames, prescrição, laudos e documentos necessários conforme protocolo padronizado para tratamento da doença/potologia.
- Controla os processos administrativos de solicitação de medicamentos conforme regras definidas pelo CEAF/MS, assim como os processos ingressados via solicitação judicial de medicamentos.

- Suporta os procedimentos de solicitação de medicamento diretamente pelo paciente através de portal de solicitação digital de medicamentos, sem necessidade de comparecimento presencial do paciente para iniciar o processo de solicitação.
- Provê as informações para gerenciamento da logística de entrega de medicamentos no endereço do paciente, assim como o controle de agendamento de horário para atendimento presencial do paciente na Unidade de Assistência Farmacêutica.
- Monitora o tratamento do paciente alinhado com as diretrizes terapêuticas, possibilitando acompanhamento individual do paciente com registro de consulta de farmacêutica de controle.

### 1.1.1 Regulamentação Aplicada ao Produto

O produto é mantido e evoluído seguindo normativas do *Ministério da Saúde, Conselho Federal de Farmácia, Conselho Federal de Medicina* e demais conselhos profissionais de saúde relacionado a gestão de medicamentos distribuídos pelo Sistema Único de Saúde (SUS). O produto está aderente com as seguintes legislações:

- Portaria MS 1.554/2013, dispõe sobre as regras de financiamento e execução do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) quanto a documentos pessoais, atestados, laudos, exames e procedimentos e protocolos adotados;
- Portaria MS 13/2020, dispõe sobre as regras de financiamento e execução do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), referente a coleta de dados pessoais no Laudo de Solicitação, Avaliação e Autorização de Medicamento Especializado (LME);
- Portaria MS 2.236/2021, sobre o Cadastro Nacional de Usuários do SUS e uso do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) como forma preferencial de identificação de pessoas nos sistemas de saúde;
- Lei Federal 12.401/2011, dispõe sobre a assistência terapêutica e a incorporação de tecnologia em saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS;
- Lei Federal 13.787/2018, sobre a digitalização de prontuário de paciente com descarte de dos documentos físicos originais;
- Resolução CFM 1.821/2007, quanto a assinatura eletrônica padrão ICP-Brasil em prontuários de pacientes digitalizados;
- Resolução CFM 2.314/2022, sobre o uso de recursos de telemedicina nos serviços médicos;
- Resolução CFM 2.218/2018, revoga o artigo 10º da Resolução CFM nº 1.821/2007;
- Lei Federal 14.063/2020, a respeito dos tipos de assinaturas eletrônicas em saúde;
- Decreto da União 10.278/2020, a respeito das técnicas empregadas e requisitos para digitalização de documentos.

### 1.1.2 Benefícios do Produto

O produto oferece um conjunto de benefícios aos usuários a fim de promover a eficiência dos serviços quem suportam a gestão de medicamentos da farmácia especializada:

- Software especialista na gestão de medicamentos especializados do CEAF/MS.
- Atende integralmente as portarias 1.554/2013 e 13/2020 do MS.
- Gestão integrada de rede de farmácias públicas.
- Implantado em centenas de estabelecimentos de assistência farmacêutica.
- Equipe com mais de dez anos de experiência em farmácia especializada.
- Integrado ao Cartão Nacional de Saúde e instrumentos de faturamento do SUS.
- Personalização de Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas de Medicamentos.
- Controle de solicitação judicial de medicamento.
- Agendamento dos serviços de atendimento ao paciente.
- Controle de fluxo de atendimento por filas, painéis de chamada e totens.
- Solicitação, Avaliação, Autorização e Dispensação de medicamento.
- Suporte ao registro de consulta do farmacêutico ao paciente.
- Monitoramento do processo de solicitação de medicamento do paciente.
- Envio de dados integrados aos serviços do governo federal.
- Relatórios operacionais e de dados analíticos estatísticos.
- Gestão de estoque distribuído de medicamento entre as UAF.
- Garantia de integridade e confidencialidade em conformidade com a LGPD.
- Garantia operacional do Data Center da Celepar com certificação Tier III.
- Garantia da continuidade de prestação de serviços oferecido pela Celepar.

### 1.2 Módulos do Produto

O produto **Farmácia Especializada Celepar** é composto pelos seguintes módulos funcionais:

- **Módulo de Atendimento**
- **Módulo de Dispensação**
- **Módulo de Avaliações Técnicas**
- **Módulo de Gestão de Estoque**

- **Módulo de Autorizações**
- **Módulo de Processos Judiciais**
- **Módulo de Configurações**
- **Módulo de Gestão**
- **Módulo de Agendamento**
- **Módulo de Cuidado Farmacêutico**
- **Módulo de Integrações Externas**
- **Módulo Aplicativo Farmácia**
- **Módulo CEAF Digital**

### 1.2.1 Módulo de Atendimento

O módulo de atendimento disponibiliza funcionalidades do sistema para as atividades relacionadas à gestão e operacionalização do atendimento dos usuários, englobando a gestão de solicitações, agendamentos, fila para atendimento e fila para dispensação.

As funções de gestão de solicitações englobam o cadastro, consulta e adequação de solicitações de medicamentos para usuários novos e novas solicitações de medicamentos para usuários já cadastrados no CEAF. Também são englobadas as funções de apoio:

- Consulta de documentos necessários para dar entrada em um processo;
- Consulta de médicos e **EAS** – Estabelecimentos de Assistência de Saúde de referência para uma patologia;
- Emissão de relação de processos protocolados quando do cadastro das solicitações de medicamentos (nova, renovação e adequação);
- Emissão de protocolo de entrada de documentação para os processos de adequação, renovação, retorno e nova solicitação;
- Consulta de pessoas autorizadas para receber medicamentos de uma determinada solicitação;
- O módulo de atendimento também disponibiliza funcionalidades complementares para o cadastro de usuários, englobando:
  - Alteração de dados do endereço do usuário da farmácia, mudança da situação do usuário de ativo para óbito ou de ativo para transferido outra **UAF** – Unidade de Assistência Farmacêutica;
  - Manutenção de cadastro de pessoas autorizadas pelo usuário da farmácia para retirada dos medicamentos autorizados;
  - Emissão de lista de ocorrências para os processos de adequação, renovação, retorno e nova solicitação.

## 1.2.2 Módulo de Dispensação

Este módulo disponibiliza as funcionalidades para operacionalizar e gerir a dispensação de medicamentos previamente autorizados para o usuário.

As funcionalidades para a operacionalização da dispensação englobam:

- Registro da dispensação de medicamentos autorizados para a solicitação do usuário;
- Registro do fornecimento dos medicamentos para o mês de competência do período e quantidades autorizadas, em função da disponibilidade do estoque da unidade de assistência farmacêutica;
- Atendimento da prescrição, com o fornecimento de outras concentrações do medicamento autorizado, a partir da parametrização estabelecida pelo farmacêutico responsável e da disponibilidade do estoque da unidade de assistência farmacêutica;
- Fornecimento do medicamento para mais de um mês, a partir da parametrização estabelecida pelo farmacêutico responsável e da disponibilidade do estoque da unidade de assistência farmacêutica;
- Manutenção dos dados cadastrais do autorizado e a inclusão de novo autorizado, durante o atendimento da dispensação;
- Emissão de recibo da dispensação, identificando usuário, discriminando os medicamentos (nome, lote, validade e quantidade) dispensados por nº de **APAC** – Autorização de Procedimento Ambulatorial de Alta Complexidade e Custo, e o responsável pelo recebimento dos medicamentos;
- Registro da informação do lote e validade do medicamento dispensado.
- As funcionalidades para a gestão da dispensação englobam:
  - Validação da quantidade dispensada com a unidade mínima de fornecimento do medicamento;
  - Apresentação das últimas dispensações, até 2 (dois) meses anteriores ao mês atual, relacionando prescrição e dispensação.

## 1.2.3 Módulo de Avaliações Técnicas

O módulo de avaliação técnica suporta os requisitos de análise técnica, de caráter documental, da solicitação e da renovação da continuidade de tratamento, possibilitando o cadastro de resultado da avaliação técnica do processo de solicitação, emitindo parecer da avaliação.

As funcionalidades disponibilizadas no módulo da avaliação técnica englobam:

- Registro da avaliação técnica efetuada nos documentos e exames apresentados para o processo de solicitação, conforme Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas estabelecidas;
- Emissão de parecer da avaliação técnica registrada nos processos de solicitação de medicamentos;

- Revisão de avaliação técnica realizada por um médico, consultando às solicitações que se encontram na etapa de avaliação técnica, comparando a partir de um quadro resumo as quantidades de solicitações de um período de dias que aguardam registro da avaliação técnica;
- Pesquisa de solicitações para registro da avaliação técnica dos documentos e exames apresentados no processo, efetuada por perito ou Comissão especializada.

#### **1.2.4 Módulo de Gestão de Estoque**

O módulo de gestão de estoque disponibiliza funcionalidades para o controle de movimentação de estoque, emissão de guias de remessa, gestão de pedidos e emissão de relatórios para gestão.

O controle de movimentação engloba o registro de movimentação de entrada e de saída de estoque da UAF, emissão de protocolo de movimentação de estoque, bloqueio e desbloqueio de medicamento em estoque.

A gestão de pedidos compreende as funcionalidades para acompanhamento da situação dos pedidos de medicamentos efetuados, geração de novos pedidos para a farmácia fornecedora e atendimento de pedido com envio por guia de remessa.

O módulo de gestão de estoque provê os seguintes relatórios gerenciais:

- Relatório de estoque, relatório de posição de estoque, mapa de programação por município;
- Mapa de programação modelo simplificado, mapa de programação para um medicamento específico e para todas as UAFs;
- Programação de medicamentos para as farmácias por regional;
- Relação de medicamentos prescritos e medicamentos dispensados no período solicitado, com totais de usuários, consumo de medicamentos com previsão para 30, 45 e 60 dias;
- Relatório de histórico de entrada e saída, registro de medicamentos controlados;
- Relatório de relação de entradas e saídas;
- Relatório de movimentação de medicamento;
- Consulta de medicamentos vencidos;
- Relação de medicamentos, relação de procedimentos, relação de notificações de Receita A com medicamentos classificados como entorpecentes nos grupos (A1, A2 e B1);
- Balanço das aquisições de medicamentos (mostra as entradas por guia de remessa);
- Balanço das saídas de medicamentos por guia de remessa e consulta da existência de medicamentos em estoque sem pacientes ativos.



### 1.2.5 Módulo de Autorizações

O módulo de autorizações provê as funcionalidades para a operacionalização e gestão das emissões da autorização corresponde ao parecer, de caráter administrativo, que aprova ou não o procedimento referente à solicitação ou renovação da continuidade do tratamento previamente avaliada.

A emissão de autorizações engloba:

- Registro da autorização de fornecimento de medicamentos solicitados, atribuindo nº de APAC e período de vigência;
- Pesquisa de solicitação para autorizar o fornecimento dos medicamentos solicitados e a emissão da autorização do fornecimento dos medicamentos solicitados.

A gestão de autorizações compreende:

- Monitoramento das solicitações que se encontram na etapa de autorização, apresentando um quadro resumo com as quantidades de solicitações por período de dias aguardando o registro da autorização.
- Consulta das solicitações que foram autorizadas em determinado período, por mês início de vigência ou medicamento e início de vigência, apresentando dados do usuário, APAC e medicamentos autorizados na solicitação;

### 1.2.6 Módulo de Processos Judiciais

O módulo de processos judiciais disponibiliza as funcionalidades para operacionalização e o monitoramento do atendimento das ações judiciais para a dispensação de medicamentos.

A operacionalização do atendimento as ações judiciais compreende:

- Registro do protocolo do processo judicial da solicitação de medicamento;
- Adequação da solicitação de medicamento de processo judicial;
- Cadastro de adendo ao processo judicial;
- Registro de avaliação da demanda do processo judicial;
- Emissão de parecer da avaliação da demanda do processo judicial.

O monitoramento dos processos judiciais engloba:

- Emissão de relação de processos de demanda judicial;
- Relatório de demanda judicial por data de cadastramento e por medicamento;
- Relatório com dados da solicitação de parecer técnico;
- Relatório por local de entrega da demanda judicial;
- Relatório contendo total por situação da demanda judicial;

- Relatório de **LME** – Laudo de Solicitação de Medicamento Especializado da Assistência Farmacêutica que estão sem medicamentos cadastrados.

### 1.2.7 Módulo de Configurações

O módulo de configuração suporta as necessidades de configuração específicas para necessidades locais de operacionalização e gestão do sistema.

As funcionalidades disponibilizadas no módulo da configuração englobam:

- Definição dos Estabelecimentos de Assistência de Saúde do **CNES** – Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde que atuarão como Centro de Referência para determinada patologia;
- Definição dos médicos que atuarão como referência para determinada patologia, definir as especialidades do médico e os Estabelecimentos de Assistência de Saúde do CNES em que o médico atua;
- Manutenção dos parâmetros de execução do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica;
- Definição de Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas padronizados pelo **Ministério da Saúde** para o componente de medicamento de dispensação excepcional;
- Definição de Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas padronizados pelo **CLIENTE**;
- Definição do perfil dos procedimentos para avaliação local ou central da solicitação;
- Definição de procedimentos padronizado pelo Ministério da Saúde para o componente de medicamento de dispensação excepcional;
- Definição de procedimentos padronizado pelo **CLIENTE**;
- Possibilitar ao usuário pesquisar, consultar, incluir e alterar Unidades de Assistência Farmacêutica;
- Vinculação de colaboradores a uma UAF, bem como tornar estes colaboradores Ativo ou Inativo.

### 1.2.8 Módulo de Gestão

O módulo de gestão suporta a demanda dos principais relatórios necessários para a realização do gerenciamento das informações do sistema. O sistema já está adequado para atender a Portaria GM 13 de 06/01/2020 que altera a LME de 3 para 6 meses. Todas as rotinas e relatórios do sistema estão adequados para os 6 meses. Com essa alteração uma LME pode vir a ter até duas APACs com três meses cada. Os relatórios disponibilizados no módulo de gestão englobam:

- Relatórios Demonstrativos:
  - Dispensações efetuadas versus produção APAC, em determinado período;
  - Perfil de atendimento do CMDE, considerando as LMES vigentes no mês de competência;
  - Demonstrativo FPO (Ficha de Previsão Orçamentária), por mês de competência.

- Relatórios Totalizadores:
  - Totais dos eventos de atendimento, avaliação técnica, autorização e dispensação realizados nas unidades de assistência farmacêutica, por mês de competência;
  - Total de usuários ativos por unidade de assistência, município de residência, faixa etária, estabelecimento de assistência de saúde, médico solicitante, tipo de atendimento;
  - Total de usuários ativos por medicamento, por medicamento e **CID** – Código Internacional de Doença, por medicamento e PCDT, medicamento e faixa etária, por medicamento e estabelecimento de assistência de saúde, medicamento e médico solicitante, medicamento e tipo de atendimento, todos conforme a unidade de assistência farmacêutica selecionada;
  - Total de usuários ativos por patologia, por patologia e faixa etária, por patologia e medicamento, patologia e estabelecimento de assistência de saúde, patologia e médico solicitante, por tipo de atendimento, todos conforme a unidade de assistência farmacêutica selecionada;
  - Total de medicamento dispensado, por período de dispensação.
- Relatórios Nominais:
  - Relação nominal dos usuários ativos por unidade de assistência, município de residência, faixa etária, estabelecimento de assistência de saúde e médico solicitante;
  - Relação nominal dos usuários ativos de determinado medicamento e patologia por unidade de assistência, município de residência, faixa etária, estabelecimento de assistência de saúde, médico solicitante e tipo de atendimento;
  - Relação nominal dos usuários ativos de determinada patologia por unidade de assistência, medicamento, município de residência, faixa etária, estabelecimento de assistência de saúde, médico solicitante e tipo de atendimento;
  - Relação nominal dos usuários que se encontram inativos ou ativos, com LMEs vencidos;
  - Relação nominal dos usuários que tiveram determinado medicamento dispensado, por período de dispensação ou lote de fabricação.
- Relatórios de Produção:
  - Demonstrativo da produção da etapa de autorização, em determinado período;
  - Demonstrativo da produção da etapa de avaliação técnica, em determinado período.

### 1.2.9 Módulo de Agendamento

O módulo de agendamento permite que o usuário da farmácia marque dia e horário para a retirada do medicamento em uma unidade específica, de forma a otimizar tempo para todos os envolvidos no processo.

As funcionalidades disponibilizadas no módulo de Agendamento englobam:

- Definição de agenda para a marcação de dia e horário para usuários da farmácia. Observação: O produto Farmácia Especializada Celepar trabalha com o conceito de Unidades de Assistência Vinculadas. Isto quer dizer que quando um usuário se autentica em uma unidade de assistência, tem direitos de visualizar as unidades de assistência que estão vinculadas a esta unidade autenticada;
- Definição de parâmetros para o agendamento de atendimento aos usuários da farmácia; como por exemplo: tempo de atendimento, número de pessoas por horário, mensagens a ser impressa no comprovante do usuário;
- Confirmação de presença ao agendamento, bem como consulta, alteração e cancelamento;
- Alteração de vagas de uma agenda existente;
- Bloqueio e ou desbloqueio de uma determinada agenda;
- Consultar da fila de atendimento aos usuários da farmácia agendados para o dia e registro do atendimento.

### 1.2.10 Módulo de Cuidado Farmacêutico

Conjunto de rotinas para acompanhamento individualizado de pacientes específicos. Este módulo deve permitir controlar e padronizar a consulta farmacêutica por meio de formulários definidos pela própria gestão visando melhor acompanhamento de cada paciente, monitoramento clínico e resposta terapêutica.

As funcionalidades disponibilizadas no módulo de Monitoramento Clínico englobam:

- Criação, definição e gestão de formulários e checklist para serem utilizados durante a consulta farmacêutica, visando melhor padronização das ações durante a consulta;
- Funcionalidade em perfil específico para ser utilizada durante a consulta garantido a obtenção dos dados de forma direta e melhor padronização da consulta em si;
- Função de monitoramento clínico aonde é possível relacionar todos os documentos e exames do paciente bem como efetuar comparativos entre eles;
- Relatório gerencial sobre os dados coletados durante o monitoramento clínico.

### 1.2.11 Módulo de Integrações Externas

Conjunto de recursos de integração do produto **Farmácia Especializada Celepar** com sistemas externos através de *Web Services*. Com esta tecnologia é possível que novas aplicações possam interagir com aquelas que já existem e que sistemas desenvolvidos em plataformas diferentes sejam compatíveis.

As integrações disponibilizadas são:

- *Web Service* para sistema externo consultar saldo em estoque;
- *Web Service* para sistema externo consultar total solicitado de medicamentos;
- *Web Service* para registrar no produto Guia de Remessa emitida por sistema externo.

### 1.2.12 Módulo Aplicativo Farmácia

Aplicativo da Farmácia para telefones móveis Android (App Store) que permite ao paciente gerir seus agendamentos e consultar suas solicitações de medicamentos com as operações:

- Confirmar Presença, possibilita a confirmação presença para um atendimento conforme regras do agendamento;
- Verificação de Localização, permite o paciente confirmar presença somente estando no local da farmácia conforme coordenadas geográficas;
- Consultar agendamentos do paciente;
- Consultar pessoas autorizadas para retirar os medicamentos em nome do paciente;
- Receber notificações enviadas pela Farmácia para o paciente através do aplicativo;
- Consultar as solicitações ativas do paciente e os documentos para renovação.

O aplicativo da farmácia poderá ser adaptado somente quanto a identificação visual do **CLIENTE**, mantendo o acesso exclusivamente pela URL provida pela **CELEPAR**.

### 1.2.13 Módulo CEAF Digital

O módulo CEAF Digital é um serviço disponível diretamente para o cidadão usuário da farmácia, permitindo iniciar o processo de uma nova solicitação ou de renovação de solicitação de medicamento online de forma eletrônica através de algum portal de serviço público. O link deste serviço poderá ser publicado no site da própria instituição facilitando o acesso do cidadão.

Este serviço permite o cidadão informar os dados principais da solicitação de medicamento como Dados Pessoais, CID e Medicamentos solicitados, e anexar os documentos digitalizados necessários ao processo como Documentos Pessoais, LME, Prescrição e Laudo de Exames que comprovem a solicitação. O pedido é realizado de forma eletrônica pelo cidadão, dando seguimento operacional nos demais módulos do produto **Farmácia Especializada Celepar** pela **UAF** – Unidade de Assistência Farmacêutica que dará atendimento presencial ao cidadão usuário da farmácia no momento da dispensação dos medicamentos.

As principais operações suportadas pelo módulo CEAF Digital são relacionadas a seguir:

- Criação da autenticação do usuário cidadão no portal de acesso;
- Autenticação do usuário cidadão no portal de acesso;
- Atualização de endereço, telefone e dados pessoais do usuário paciente da farmácia;
- Cadastro de nova solicitação de medicamento;
- Renovação de solicitação de medicamento;
- Acompanhamento da situação das solicitações em andamento no CEAF Digital;
- Acompanhamento pela EAS da fila de solicitações eletrônicas de medicamento;
- Triagem para conferência de dados da solicitação eletrônica de medicamento do paciente;
- Registro de pessoas autorizadas para retirada de medicamentos a serem dispensados;
- Consulta de documentação necessária conforme o CID e medicamento solicitado;

## 2 QUADRO RESUMO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

O produto **Farmácia Especializada Celepar** é disponibilizado através da **ASSINATURA DO PRODUTO**, conferindo ao **CLIENTE** o direito de uso do produto. Os volumes dos serviços prestados, por sua vez, estarão disponíveis ao **CLIENTE**, conforme a opção a ser indicada no documento **QUADRO DE VOLUMES E VALORES** anexo ao contrato do **CLIENTE**, o qual é especificado com base no **PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO**.

Os volumes dos serviços são planejados em conjunto com o cliente e devem respeitar as quantidades mínimas e máximas de cada serviço contratado pelo **CLIENTE**. Cada serviço oferecido pelo produto possui uma unidade de medida de consumo para contabilizar o faturamento ao cliente. Na tabela a seguir são definidas as unidades de medidas de cada serviço a serem aplicadas na contabilização do faturamento da solução.

Serviço do Produto	Item de Serviço	Unidade Medida	Forma Faturamento	Tipo de Suporte	Nível Serviço	Part Number
<b>ASSINATURA DO PRODUTO</b>	Licença de uso por Cliente com acesso de usuários ilimitados.	Unitário	Fixo Mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	2.2.SA.01.001.A.01
<b>PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO</b>	Registro de Lote de Mil Dispensações de Medicamentos.	Milheiro	Variável mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	2.2.SA.01.002.A.01
	Envio de Lote de Mil Mensagens SMS até 30 mil mensagens.	Milheiro	Variável mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	2.2.SA.01.003.A.01
	Envio de Lote de Mil Mensagens SMS acima de 30 mil mensagens.	Milheiro	Variável mensal	Tipo Suporte A	ANS 01	2.2.SA.01.004.A.01
	Informações Analíticas Estratégicas de BI	Chave de Acesso	Por Demanda	Tipo Suporte A	ANS 01	2.2.SA.01.005.A.01
<b>IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO</b>	Unidade de Implantação	Unitário	Por demanda	-	-	2.2.SA.01.006.0.00
<b>CAPACITAÇÃO NO PRODUTO</b>	Unidade de Capacitação	Unitário	Por demanda	-	-	2.2.SA.01.007.0.00
<b>CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO</b>	Hora de Consultoria	Hora	Por demanda	-	-	2.2.SA.01.008.0.00

Tabela 1: Tabela de Serviços do Produto

A contratação do produto considera os serviços catalogados na tabela acima, considerando ainda os serviços/produtos complementares que opcionalmente poderão ser acoplados ao produto **Farmácia Especializada Celepar**. Em sendo a primeira contratação deste produto pelo **CLIENTE**, será compulsória a contratação de no mínimo uma **IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO** e uma **CAPACITAÇÃO NO PRODUTO**. A especificação de cada um dos serviços do produto serão detalhados na sequência deste documento.

### 3 ASSINATURA DO PRODUTO

Nome do Serviço:	ASSINATURA DO PRODUTO	
Part Number	Tipo de Suporte	Nível de Serviço
2.2.SA.01.001.A.01	Suporte Tipo A	ANS Nível 01

#### 3.1 Descrição da Assinatura do Produto

A assinatura do produto contempla o direito de acesso ao uso do produto e respectivos serviços de suporte, sustentação e evolução do produto visando manter continuamente o produto ao cliente, executando atividades necessárias à utilização da solução de forma adequada em conformidade com características técnicas do produto, sendo estes serviços executados obedecendo aos níveis de serviço previamente estabelecidos. Para atender a esses objetivos são contempladas as seguintes atividades:

- Disponibilidade do sistema e seus módulos na modalidade Software como Serviço (SaaS) hospedado no Data Center da **CELEPAR**;
- Gestão de requisições de suporte ao **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** designado pelo **CLIENTE** para esclarecimento de dúvidas ou solução de problemas relacionados às funcionalidades de operação do sistema quando não documentadas;
- Gestão de incidentes que afetam o funcionamento normal do produto, limitado ao escopo dos módulos e funcionalidades que compreendem o produto de acordo com o Tipo de Suporte e Acordo de Nível de Serviço contratado;
- Manutenção preventiva e corretiva nos módulos e subsistemas que compreendem o produto para evitar incidentes ou perda de seu desempenho aderente ao plano de manutenção do produto;
- Realização de atualizações tecnológicas nos componentes da arquitetura do produto, necessárias para manter o sistema operando corretamente no ambiente de operação;
- Manutenção das funcionalidades suportadas pelo produto quanto a regulamentações legais obrigatórias aplicáveis no contexto do produto ofertado;
- Evolução do produto, a critério da **CELEPAR**, sobre aspectos de novas funcionalidades, arquitetura e tecnologias que possam ser aplicadas para melhorar a eficiência do produto;

#### 3.2 Condições para Prestação dos Serviços da Assinatura

As atividades previstas neste serviço visam manter as condições projetadas de operação do sistema, seja pelo trabalho de apoio aos usuários em eventuais dúvidas quanto à utilização do sistema, manutenções corretivas, preventivas e evolutivas, assim como a gestão das interações entre as áreas técnicas da empresa ou de fornecedores para manter o funcionamento do produto.

O serviço de operação do produto está vinculado exclusivamente à utilização de sistemas de informação em ambiente operacional gerido pela **CELEPAR**. O ambiente é estruturado e mantido dentro do conceito denominado na área da Tecnologia da Informação e Comunicação

como Data Center (Centro de Dados), concentrando recursos computacionais de alta tecnologia e alta performance. Essa concentração facilita a instalação, o monitoramento contínuo, a integração de dados e o compartilhamento de recursos, otimizando os investimentos e os resultados obtidos para atender os clientes.

### 3.3 Forma de Atendimento da Assinatura

A partir da contratação do produto, o **CLIENTE** terá a sua disposição os serviços da **CELEPAR** de operação e monitoramento, atuando sobre incidentes e requisições, assim como efetuando as atividades de manutenção preventiva no sistema, tomando as medidas necessárias para o correto funcionamento do produto. Se houver necessidade, o **CLIENTE** poderá, através de mecanismo de comunicação estabelecido, requisitar serviço de apoio à utilização do sistema ou relatar algum incidente, categorizando-o conforme seu nível de severidade o que determinará as ações definidas no nível de serviço previsto.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de maneira a garantir o pleno funcionamento do produto **Farmácia Especializada Celepar** através da abertura de solicitação de serviço, pelo **CLIENTE**. O **CLIENTE** deverá designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** do produto **Farmácia Especializada Celepar** o qual será capacitado no produto, ficando responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico do produto.

O suporte básico ao usuário final deverá ser prestado pelo **CLIENTE** com o apoio das pessoas indicadas como administradores locais do produto devidamente capacitados. Esse suporte consiste no atendimento de demandas de menor complexidade que ocorrem na rotina dos usuários e em todas as atividades de operação do produto **Farmácia Especializada Celepar**, dentre elas:

- Primeira verificação de problemas reportados pelos usuários;
- Identificar falhas de uso incorreto do produto e orientar aos usuários;
- Diferenciar falhas de restrição ou limitação do produto e orientar os usuários;
- Suporte operacional nas funcionalidades do produto para os usuários finais;

Caso não seja possível prover a resolução do problema pelos administradores locais, estes acionarão o suporte da **CELEPAR**, para que possam ser verificadas as possíveis causas do problema e sua resolução. Os serviços de suporte técnico ao produto prestado pela **CELEPAR** são caracterizados conforme especificado no item **9 -SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**. Estes suportes técnicos serão executados mediante registro de incidentes ou requisições do **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no cliente, sendo estes serviços parte integrante da assinatura.

Os serviços referentes ao produto não classificados nos suportes técnicos previstos poderão ser solicitados como **Consultoria Especializada**, contudo somente poderão ser executados mediante requisições realizadas pelo **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no cliente, sendo necessário para isso a contratação de horas de Consultoria Especializada no produto conforme especificado no item **7 -CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO**.



### 3.4 Composição do Serviço da Assinatura

Na prestação dos serviços de suporte, sustentação e evolução do produto são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica de suporte operacional;
- Equipe técnica de desenvolvimento especializada na sustentação e evolução do produto;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos;
- Componentes de software aplicáveis no desenvolvimento da solução específica;
- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento e suporte funcional do produto;
- Ferramentas de apoio para comunicação com o cliente quanto ao registro e controle de incidentes e requisições;
- Ambientes computacionais específicos de desenvolvimento, homologação, treinamento e produção.

### 3.5 Serviços não Contemplados na Assinatura

No produto **Farmácia Especializada Celepar** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Adequação de funcionalidades às necessidades específicas do **CLIENTE**;
- Avaliação ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos do **CLIENTE**;
- Compartilhamento, abertura ou cessão do código fonte do software;
- Fornecimento de softwares, computadores, equipamentos e outros recursos necessários para no uso do sistema **Farmácia Especializada Celepar**;
- Fornecimento de equipe ou qualquer outro recurso humano para a operacionalização do sistema;
- Link de comunicação, ou qualquer outra forma de acesso, necessária para acesso ao sistema;
- Fornecimento de serviço de Central de Atendimento (Call Center) ou qualquer serviço de teleatendimento para área de negócio do cliente;
- Execução dos serviços públicos demandados pelos cidadãos ou pelo **CLIENTE**;
- Eventuais alterações no produto para atender necessidades ou interesses específicos do **CLIENTE**;
- Fornecimento ou compartilhamento de dados de outros clientes.

## 4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO

Nome do Serviço:	PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO	
Part Number	Tipo de Suporte	Nível de Serviço
2.2.SA.01.002.A.01	Suporte Tipo A	ANS Nível 01
2.2.SA.01.003.A.01	Suporte Tipo A	ANS Nível 01
2.2.SA.01.004.A.01	Suporte Tipo A	ANS Nível 01
2.2.SA.01.005.A.01	Suporte Tipo A	ANS Nível 01

### 4.1 Descrição do Plano de Consumo do Produto

O Plano de Consumo do Produto estabelece faixas de consumos dos recursos ofertados para operação do produto pelo **CLIENTE** na modalidade de **Software como Serviço (SaaS)** hospedado no ambiente da **CELEPAR**. A **CELEPAR** mantém o ambiente central de processamento voltado para as necessidades dos sistemas de informações de caráter corporativo, de alta complexidade, que geram grandes volumes de acessos a dados ou que demandam disponibilidade diferenciada, conforme o plano de consumo do produto contratado. O plano de consumo do produto contrato pelo **CLIENTE** define a capacidade de recursos alocados no Data Center da **CELEPAR** para atender a necessidade do **CLIENTE**, considerando ainda o tipo de suporte e acordo de nível de serviços vinculados.

### 4.2 Forma de Atendimento do Consumo do Produto

A partir da contratação do produto, a **CELEPAR** passará a disponibilizar os serviços para uso pelo **CLIENTE**, suportando o produto de forma contínua conforme o plano de consumo do produto contratado pelo cliente. As opções de plano de consumo do produto que poderão ser contratadas são classificadas na tabela abaixo e devem ser planejadas considerando as quantidades mínimas e máximas de cada serviço contratado pelo **CLIENTE**.

Serviço do Produto	Part Number	Descrição
PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO	2.2.SA.01.002.A.01 Registro de Lote de Mil Dispensações de Medicamentos.	Quantidade unidades de lote de mil dispensações de medicamento, sendo considerado um novo lote a cada intervalo entre uma e mil novas dispensações realizadas.
	2.2.SA.01.003.A.01 Envio de Lote de Mil Mensagens SMS até 30 mil mensagens.	Quantidade unidades de lote de mil mensagens de SMS enviadas, sendo considerado um novo lote a cada intervalo entre uma e mil novas mensagens enviadas, até 30 mil mensagens.
	2.2.SA.01.004.A.01 Envio de Lote de Mil Mensagens SMS acima de 30 mil mensagens.	Quantidade unidades de lote de mil mensagens de SMS enviadas, sendo considerado um novo lote a cada intervalo entre uma e mil novas mensagens enviadas, acima de 30 mil mensagens.
	2.2.SA.01.005.A.01 Informações Analíticas Estratégicas de BI	Quantidade de chaves de acessos ao ambiente de <i>Business Intelligence</i> para análise estatística e projeção de dados gerenciais de medicamentos.

Tabela 2: Tabela do Plano de Consumo do Produto

Na **Assinatura do Produto** é necessária a contratação ao menos de uma das opções de **Plano de Consumo do Produto** para seja alocado para o cliente os recursos adequados para utilização do produto. Quando se tratar da primeira contratação do produto pelo **CLIENTE** é necessário compor também os serviços de **Implantação e Capacitação no Produto**, contudo estes não são necessários no caso de renovação de contrato.

### 4.3 Composição do Serviço para Consumo do Produto

A operação do produto será prestada conforme o **Plano de Consumo do Produto** contratado pelo **CLIENTE**. Para operação do produto a **CELEPAR** dispõem de Data Center composto por unidades de processamento (Servidores, CPUs, Blades, Computadores), unidades de armazenamento (Servidores de Banco de Dados, Storages, Soluções de Backup), unidades de conexão (Equipamentos de Rede, Ligação com a Internet, Switches de Comunicação) e unidades de software (Banco de Dados, Softwares necessários para o funcionamento das aplicações e Sistemas Operacionais), que se interligam entre si e disponibilizam conexões e sessões de trabalho para todos os usuários dos sistemas mantidos no ambiente. Além dos itens tecnológicos (software, hardware e, infraestrutura), existem equipes técnicas da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento da operação do produto no Data Center, que possui as seguintes características:

- Ambiente monitorado por Software e por operadores na Sala de Controle durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, com climatização adequada e com energia estabilizada;
- Ambiente com sistema de proteção contra a falta de energia, por meio de utilização de No-break e Grupo Motor Gerador, visando reduzir falhas de fornecimento de eletricidade por parte da concessionária de energia e proteger os equipamentos instalados das oscilações elétricas;
- Monitoramento de climatização do ambiente do Data Center por meio de alarme sonoro acionado em casos de frio, calor ou umidades excessivas, visando manutenção da temperatura adequada ao funcionamento dos equipamentos e à maximização de sua vida útil;
- Monitoramento do ambiente do Data Center por circuito interno de TV;
- Proteção por meio de sistema de alarme antifumaça, detecção e combate a incêndio nos ambientes do Data Center;
- Utilização de barreiras de proteção físicas, contendo portas de segurança codificadas, para permitir acesso em ambientes críticos apenas aos técnicos autorizados;
- Utilização de barreiras de proteção lógicas (conhecidas como Firewall) para dificultar acessos indevidos;
- Conexão do sistema à rede corporativa do Governo e ou à Internet (dependendo da plataforma tecnológica adotada);
- Atuação de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra os sistemas hospedados na **CELEPAR** e à Rede Corporativa do

Estado, incluindo suporte para implementar melhorias e reduzir brechas de segurança e serviços de recuperação de sistemas danificados por ataques, vandalismos e outras ações mal-intencionadas provocadas pelos chamados Crackers, buscando restaurar os sistemas à configuração e conteúdo anteriores aos ataques;

- Ligação dedicada à Internet, interligada a, no mínimo duas empresas distintas fornecedoras de serviços de telecomunicações;
- Política de monitoramento constante do tráfego de Internet;
- Serviço de Backup que compreende a configuração, programação e monitoramento da execução periódica do backup de dados em servidores hospedados fisicamente nas instalações do Data Center da **CELEPAR**, definidos pelo **CLIENTE**;
- Ambiente computacional composto por recursos de hardware e software instalados no Data Center da **CELEPAR**, com dedicação parcial ou integral, onde estão: Servidores de Banco de Dados, Servidores de aplicação, Servidores de rede, Servidores de Web Services;
- Outros servidores cuja necessidade e peculiaridade sejam necessárias para atender as necessidades dos sistemas e aplicações que fazem parte do produto;

## 5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

Nome do Serviço:	IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO
Part Number	2.2.SA.01.006.0.00

### 5.1 Descrição do Serviço de Implantação

A Implantação do Produto é caracterizada pela disponibilização do sistema em produção para o uso do **CLIENTE** que contempla além da disponibilidade do ambiente, a liberação das permissões de acesso, configurações iniciais e demais parametrizações para operacionalização do produto no contexto do cliente. Para a implantação da solução, será elaborado em conjunto, **CELEPAR** e **CLIENTE**, o **Cronograma de Atividades** levando em conta a disponibilidade das equipes e considerando que os serviços serão executados remotamente.

Em até **5 (cinco)** dias úteis após a assinatura do contrato, o **CLIENTE** deverá indicar os **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO** designando as competências para assumirem as decisões e condução das atividades por parte do **CLIENTE**, para que se dê início à elaboração do **Cronograma de Atividades**. O prazo para a elaboração do **Cronograma de Atividades** é estimado em **10 (dez)** dias úteis.

O **Cronograma de Atividades** deverá conter no mínimo as seguintes atividades:

- Reuniões de planejamento;
- Atribuições da **CELEPAR** e do **CLIENTE**.
- Definição e detalhamento das etapas de implantação com as seguintes fases:
  - Avaliação conjunta dos requisitos de comunicação e ambiente do **CLIENTE**;
  - Criação dos ambientes de treinamento e produção do produto para o **CLIENTE**;
  - Configuração inicial do produto **Farmácia Especializada Celepar**, incluindo bases de dados e usuários;
  - Homologação da configuração dos ambientes do sistema pelo **CLIENTE**;
  - Capacitação de usuários conforme item **6 -CAPACITAÇÃO NO PRODUTO**;
  - Início de Operação do produto **Farmácia Especializada Celepar**.

O prazo para a conclusão da **Implantação do Produto** será definido no **Cronograma de Atividades** que inicialmente possui uma **estimativa de 60 (sessenta) dias úteis**.

Requisitos de comunicação, computadores, equipamentos, ou qualquer outro relacionado ao ambiente do **CLIENTE** devem estar atendidos. Caso estes requisitos ocorram posteriormente ao acordado no cronograma, será adicionado ao prazo inicial este tempo.

## 5.2 Condições para Prestação do Serviço de Implantação

Para a implantação, utilização do produto e acesso aos respectivos serviços, é necessária a utilização de computadores, infraestrutura e equipamentos de rede local, bem como serviço de comunicação de dados, devidamente dimensionados, com acesso à Internet. O serviço será disponibilizado através de servidores localizados no Data Center da **CELEPAR**. O **Serviço de Implantação será prestado remotamente**, pela equipe da **CELEPAR** em Curitiba/PR.

## 5.3 Serviços não Contemplados na Implantação

No produto **Farmácia Especializada Celepar** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Integração do produto com outros sistemas do **CLIENTE** estará limitado aos serviços de integração disponíveis da **API** do produto **Farmácia Especializada Celepar**, não sendo tratada nenhuma exceção aos serviços já existentes;
- Avaliação ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos dos órgãos e unidades envolvidos no processo de uso do produto, exceto orientações derivadas da consultoria especializada para o cliente especificada no item **7 -CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO** contratada por demanda;
- Customização para adequar funcionalidades às necessidades específicas personalizadas para o **CLIENTE**;
- Desenvolvimentos de novas funcionalidades personalizadas exclusivas para o **CLIENTE**;
- Desenvolvimentos de novas funcionalidades que estejam fora do escopo do **Roadmap do Produto** do produto da Celepar;
- Disponibilização de equipamento para uso do sistema em ambiente local do cliente;
- Disponibilização de equipe ou qualquer outro recurso humano para a operacionalização do sistema para o **CLIENTE**;
- Link de comunicação, ou qualquer outra forma de acesso, necessária para acesso ao sistema, considerando que o serviço é disponibilizado para acesso on-line via Internet

## 6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO

Nome do Serviço:	CAPACITAÇÃO NO PRODUTO
Part Number	2.2.SA.01.007.0.00

### 6.1 Descrição do Serviço de Capacitação

As atividades referentes a capacitação operacional serão realizadas remotamente, por meio de conferência via internet, em ambiente disponibilizado pelo **CLIENTE**, no período de **5 (cinco) dias úteis** consecutivos e com **carga horária total de 30 (trinta) horas**, compreendendo os tipos de capacitações especificadas no item **6.5 -Tipos de Capacitações**, não podendo incorporar outros conteúdos, nem fracionar seu conteúdo ou carga horária.

### 6.2 Requisitos de Ambiente do Cliente para Capacitação

- Recomendamos acesso à internet com velocidade mínima de 10 Mbps;
- Sugerimos uma estação de trabalho para cada usuário como computadores ou notebooks para uso pelos usuários a serem capacitados e um equipamento para o instrutor com acesso remoto. Recomendamos que os equipamentos tenham configuração mínima compatível com um Intel Core i3, 4GB de RAM e monitor de 19”;
- Projetor ou outro recurso de vídeo adequado para acesso à videoconferência;
- Recomendamos equipamento para videoconferência com câmera, alto-falantes, microfone e computador que possibilitem receber capacitação por conferência remota;
- Infraestrutura elétrica e lógica compatíveis com os demais itens;
- Disponer de um técnico operacional no ambiente do **CLIENTE** a fim de garantir o correto funcionamento dos equipamentos durante a capacitação.

### 6.3 Restrições para Capacitação

- Recomendado **máximo de 15 (quinze) usuários por capacitação**, eventual necessidade de grupo com maior capacidade deverá ser negociada entre **CLIENTE** e **CELEPAR**, contudo poderão ser formadas novas turmas para capacitação por demanda do cliente;
- Capacitação limitada à operacionalização do sistema, não contemplando qualquer outra área de conhecimento.

### 6.4 Premissas para Capacitação

- O participante deverá ter conhecimento técnico e de negócio na área e especialidade que receberá a capacitação operacional de uso do sistema;

- A capacitação operacional será realizada visando a preparação dos técnicos definidos pelo **CLIENTE**, para que estejam aptos a utilizar o sistema nas atividades envolvidas dos processos de trabalho e replicar o conhecimento.

## 6.5 Tipos de Capacitações

Com o objetivo de garantir a correta configuração, operação e utilização do produto **Farmácia Especializada Celepar**, são oferecidas as seguintes capacitações: Capacitação de Administrador Local do Produto e Capacitação de Usuário do Produto. A abrangência das capacitações serão abordadas conforme caracterizado a seguir:

Tipo de Capacitação	Abrangência	Descrição da Capacitação	Carga Horária
Capacitação de Administrador Local do Produto	1. Administração do sistema	A capacitação dos administradores do produto no CLIENTE tem como objetivo capacitar um grupo de pessoas especializadas na administração produto, contemplando as atividades de configuração de acessos de usuários, criação de modelos de protocolos, parametrizações de dados do cliente e controles operacionais.	12 h
Capacitação de Usuário do Produto	2. Operação do sistema	A capacitação de usuários do produto tem como objetivo preparar um grupo de pessoas do CLIENTE dedicados a operação diária do sistema, compreendendo o fluxo operacional e uso das funcionalidades básicas dos módulos do produto.	18 h

Tabela 3: Tipos de Capacitações no Produto



## 7 CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO

Nome do Serviço:	CONSULTORIA ESPECIALIZADA NO PRODUTO
Part Number	2.2.SA.01.008.0.00

### 7.1 Descrição do Serviço de Consultoria

Os serviços de consultoria especializada visam o apoio para o **CLIENTE** nas demandas específicas relacionadas as regras de negócio, parametrizações do sistema e avaliação do processo de uso do produto no **CLIENTE**. Os serviços previstos para consultoria, assim como a forma de atendimento serão apresentados a seguir.

### 7.2 Forma de Atendimento da Consultoria

O atendimento dos usuários do sistema deverá, obrigatoriamente, passar primeiramente pela equipe de **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** para realizar o **suporte de primeiro nível**. Havendo necessidade, as requisições de consultoria poderão ser solicitadas pelos **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO**.

A solicitação de consultoria deverá ser encaminhada via **Ordem de Serviço** e avaliada pela **Equipe de Consultoria** da **CELEPAR** sobre sua viabilidade técnica e previsão de esforço. Após avaliação e aceite, a solicitação será executada pela equipe responsável do produto.

Em caso de inviabilidade de execução, não conformidade com o produto ou esforço desproporcional, a **CELEPAR** comunicará formalmente ao cliente e encerrará a Ordem de Serviço. Após a execução da consultoria, o **CLIENTE** terá **5 dias úteis** para se manifestar, sendo após isso considerado atendido plenamente a demanda.

### 7.3 Restrições da Consultoria

A prestação do serviço de consultoria especializada se limitará as dúvidas de regras de negócio, parametrização e organização do processo operacional de uso do produto **Farmácia Especializada Celepar** no **CLIENTE**, não contemplando serviços desassociados do produto.

O serviço será prestado remotamente, a partir da equipe da **CELEPAR** em Curitiba. As demandas e solicitações somente poderão ser realizadas pelo **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** e através portal de atendimento disponibilizado pela **CELEPAR**.

A prestação do serviço de consultoria especializada estará sujeita à disponibilidade de equipe **CELEPAR** e **não tem como objetivo customizar funcionalidades do produto** para o **CLIENTE**, ficando a critério da **CELEPAR** a execução de qualquer adequação funcional, caso seja identificada no produto.

## 7.4 Serviços de Consultoria Previstos

O serviço de consultoria visa o apoio técnico especializado para a equipe técnica do **CLIENTE** relativo a dúvidas de interpretação legal, esclarecimento de regras de negócio, configuração da aplicação e avaliação do processo operacional de uso do produto.

Os **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** encaminharão para a **CELEPAR** as demandas a serem iniciadas no período contratual, por meio de abertura de **Ordem de Serviço**, descrevendo o escopo do serviço. A partir desta solicitação, serão iniciados os procedimentos de análise e definições para execução dos serviços demandados. Os serviços de consultoria especializadas devem estar diretamente relacionado ao uso do produto **Farmácia Especializada Celepar**, sendo previstos os seguintes serviços classificados a seguir:

Serviços de Consultoria Especializada
1. Avaliação remota do ambiente local do usuário para operação do produto.
2. Monitoramento do uso do produto no ambiente local do cliente.
3. Instalação de componente e ferramentas no ambiente local do cliente para uso do produto.
4. Operação assistida do sistema para o cliente durante um período acordado.
5. Suporte do especialista do produto para o cliente.
6. Instanciação de nova Unidade de Assistência Farmacêutica na rede de farmácias do cliente.
7. Execução de carga de dados, parametrizações e documentos do cliente no produto.
8. Avaliação de leiaute e processos operacionais do cliente para melhor performance do produto.
9. Extração de informações para relatórios do cliente ainda não disponíveis no produto.
10. Documentação de fluxo operacional do uso do produto pelo cliente.
11. Parametrização de dados do cliente após período de implantação.
12. Configuração de trâmite de workflow personalizado para o cliente.
13. Integração com outros sistemas de informação do cliente.

Tabela 4: Tipos de Serviços de Consultoria Especializada no Produto

## 7.5 Composição do Serviço de Consultoria

Na prestação dos serviços de consultoria para o **CLIENTE**, são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento dos trabalhos;
- Componentes de software aplicáveis no desenvolvimento da solução específica;
- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento e monitoração;
- Ambientes computacionais específicos de desenvolvimento, testes e homologações.

## 7.6 Registro da Ordem de Serviço de Consultoria

A prestação dos serviços previstos se dará com a formalização da **Ordem de Serviço**, que deverá ser registrada pelos **ADMINISTRADORES LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE** em sistema informatizado de gestão, disponibilizado pela **CELEPAR**. Para um cenário de múltiplas demandas de consultoria, a **Ordem de Serviço** poderá agrupar este conjunto de demandas.

Com base no detalhamento registrado na Ordem de Serviço, a **CELEPAR** elaborará uma **Proposta de Execução de Serviços** que incluirá os itens abaixo, conforme pertinência da demanda e acordo prévio com o **CLIENTE**:

- O detalhamento do escopo do serviço;
- A definição geral de responsabilidades das partes;
- A programação estimada dos marcos de entrega;
- O esforço, previsto em horas, e correspondente valor para as atividades referentes a execução dos serviços aplicáveis;
- Forma e modelo de aceitação dos serviços executados;

Ao aprovar a Proposta de Execução de Serviços, o **CLIENTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade na execução do serviço. O **CLIENTE** poderá solicitar revisão da proposta, de modo a ajustá-la à sua necessidade ou então solicitar o cancelamento da execução da **Ordem de Serviço**. Neste caso, se houver interesse do **CLIENTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova Ordem de Serviço deverá ser registrada.

## 7.7 Controle da Execução dos Serviços de Consultoria

Quando aplicável, as **Propostas de Execução de Serviços** autorizadas serão avaliadas pela **CELEPAR** e encaminhadas para a execução.

A cada entrega realizada, o planejamento acordado deverá ser revisado pelas partes e ajustado em função da realidade de evolução dos trabalhos. Qualquer revisão deverá ser anexada à respectiva Ordem de Serviço registrada pelo **CLIENTE**, o qual deverá efetuar sua aprovação ou rejeição formal.

Na conclusão dos serviços, será feita nova medição da quantidade de horas efetivamente gastas, e recalculado o valor referente aos serviços realizados.

## 7.8 Modificação de Escopo de Ordens de Serviço de Consultoria

Definido um escopo de trabalho a ser executado numa **Ordem de Serviço** e, havendo necessidade de revisão frente a necessidades de negócio a serem contempladas ou por qualquer outra razão motivada diretamente pelo **CLIENTE**, serão adotados os critérios detalhados a seguir.

Nos casos em que a alteração de escopo solicitada gere descarte ou retrabalho, a **CELEPAR** poderá medir o esforço empregado até a solicitação de mudança e o impacto em termos de esforço, prazo, riscos e custos decorrentes desta mudança, definindo novas condições de continuidade dos serviços e valores a serem faturados como decorrência da mudança.

Nos casos de modificações de escopo do serviço, incluído pelo **CLIENTE** ou orientado pela **CELEPAR**, serão avaliados os impactos decorrentes da mudança e a pertinência de alterações dos valores financeiros previstos para a demanda.

Após a aprovação pelas partes da continuidade do trabalho, o planejamento será atualizado, representando uma nova condição de execução dos serviços demandados. Todo o processo de solicitação de mudança e consequentes aprovações deverão ser formalizadas e documentadas como instrumento complementar na **Ordem de Serviço**.

## 7.9 Interrupção na Execução de Ordens de Serviço de Consultoria

O **CLIENTE** poderá solicitar a interrupção ou cancelamento de uma **Ordem de Serviço** iniciada, a qualquer momento do desenvolvimento do serviço. Em ambos os casos, a **CELEPAR** poderá realizar a medição das atividades executadas, encaminhando para o respectivo faturamento proporcional. No caso de interrupções com retomada futura, será necessário um replanejamento, a ser representado nas **Propostas de Execução de Serviços**, estabelecendo novas condições de execução dos serviços demandados, o que pode inclusive afetar o custo remanescente, não havendo nenhuma garantia que os prazos futuros venham a absorver o período de interrupção ou mesmo que a prorrogação do prazo seja equivalente a este período.

## 7.10 Pedidos de Prorrogação de Prazos da Consultoria

Ao longo da execução, o **CLIENTE** e a **CELEPAR** poderão, em comum acordo, replanear os prazos de entregas dos serviços previstos. Esta iniciativa deverá ser comunicada formalmente pela parte interessada à outra parte, justificando as razões para a solicitação, sempre antes da data de término prevista para a atividade. Qualquer mudança ocorrida deverá ser objeto de replanejamento.

## 7.11 Entregas e Processo de Aceitação da Consultoria

Os serviços a serem entregues ao longo da execução de uma demanda de consultoria serão definidos na **Proposta de Execução de Serviços**, podendo se constituir em parametrização de módulos executáveis da solução, documentos orientativos, ou ainda em produtos intermediários que caracterizem objetivamente a realização das tarefas previstas na **Proposta de Execução de Serviços**. O rito de aceite dos produtos está descrito a seguir:

- Os serviços desenvolvidos em cada entrega, acordados no planejamento serão disponibilizados ao **CLIENTE** para avaliação;
- Para cada entrega, o **CLIENTE** terá um prazo de até **10 (dez)** dias úteis para sua avaliação e pronunciamento. Findo este prazo, e não havendo manifestação por parte do **CLIENTE**, os serviços entregues serão considerados aprovados e o **Termo de Aceite Definitivo** é emitido;

- Caso o **CLIENTE** entenda que os serviços entregues não estejam em conformidade com o estabelecido poderá rejeitar, mediante justificativa específica para os pontos de não conformidade;
- Para as entregas aceitas será emitido **Termo de Aceite Definitivo** para o conjunto de entregáveis previstos no planejamento permitindo, quando for o caso, que sejam executados os procedimentos de faturamento;
- Para os serviços rejeitados, a **CELEPAR** realizará os ajustes que se fizerem necessários, sem ônus para o **CLIENTE**. Após as correções, a **CELEPAR** devolverá ao **CLIENTE** para nova validação. Caso ainda sejam constatados problemas, poderá haver nova devolução, repetindo-se este procedimento até ocorrer a validação definitiva dos produtos. O tempo decorrido para correção dos problemas não se configura como prorrogação de prazo para conclusão previsto no planejamento. Caso o serviço seja rejeitado em função de mudanças de escopo ou de problemas nas definições por parte do **CLIENTE**, o tratamento a ser dado será equivalente ao definido no item **7.8 -Modificação de Escopo de Ordens de Serviço de Consultoria**;
- Os períodos de avaliação de serviços entregues não se configuram como de interrupção da execução dos serviços demandados, cujas atividades serão executadas em paralelo ao processo de avaliação pelo **CLIENTE**, salvo em situações que demandem que o serviço entregue devido à criticidade, possa impactar na disponibilização de novas entregas para homologação até que a anterior seja concluída.

## 7.12 Mensuração da Execução dos Serviços de Consultoria

Para efeito de definição de preços de serviços, a contratação de demandas específicas de natureza tecnológica, relacionadas as regras de negócio ou avaliação do processo de uso do produto serão realizados por meio de estimativa de horas de serviços especializados.

## 7.13 Volumes Estimados para Ordens de Serviço de Consultoria

O serviço referente a **CONSULTORIA ESPECIALIZADA** está reservado para realizar atividades previstas de consultoria exclusivamente no produto **Farmácia Especializada Celepar**. A quantidade de horas estimada de consultoria, quando contratado pelo **CLIENTE**, será o limitador deste serviço ao longo do período contratual conforme definido no documento **QUADRO DE VOLUMES E VALORES** anexo ao contrato do **CLIENTE**.

## 8 PRODUTOS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES

O produto **Farmácia Especializada Celepar** possui extensões que facilitam a gestão operacional do serviço do cliente. Estes serviços complementares podem se integrar ao produto **Farmácia Especializada Celepar** e sua utilização é facultativa. Quando optado por algum serviço complementar para o **CLIENTE** o serviço deverá estar especificado entre os serviços contratados.

### 8.1 Envio de Mensagem SMS

O serviço de **Envio de Mensagens SMS** possibilita o envio de informações relevantes para os usuários dos sistemas utilizando a tecnologia **SMS – Short Message Service**, sigla utilizada para designar as mensagens de texto trocadas entre aparelhos celulares (smartphones) com objetivo de facilitar e agilizar a comunicação entre as pessoas. A comunicação via SMS é padronizada sendo independente da operadora de telefonia celular e da localização do usuário, atingindo com isso uma grande popularidade. A **CELEPAR** disponibiliza um serviço de envio de SMS utilizando uma plataforma de Web Service, que é própria para integração com os produtos da **CELEPAR**.

O Serviço de Envio de Mensagens acoplado ao produto **Farmácia Especializada Celepar** possibilita envio manual de mensagens definidas pelo gestor, bem como o envio automático de mensagens padronizadas relacionadas a operações do sistema, se houverem sido habilitadas previamente. A assinatura do produto **Farmácia Especializada Celepar** prevê o uso do produto complementar **Envio de Mensagem SMS** para envio de mensagens de SMS durante a operação do produto, conforme volumes contratados.

### 8.2 Informações Analíticas Estratégicas de BI

O serviço de **Informações Analíticas Estratégicas de BI** proporciona a análise de dados e a apresentação de dashboards, utilizando-se de ferramentas e técnicas de **BI – Business Intelligence**. Envolve a análise dos sistemas transacionais para construção de indicadores, a análise de consistências dos dados nos sistemas para auditoria e o cruzamento de dados de diversas fontes, provendo informações de forma unificada para a análise e tomada de decisão. Este serviço garante ao usuário visões das informações consolidadas por diferentes perspectivas:

- Integração de dados e visualização gráfica da informação;
- Análise crítica e auditoria de Informações;
- Exportação dos dados em tabelas para uso externo.

A apresentação das informações compiladas na ferramenta da BI limita-se aos dados que podem ser extraídos do produto **Farmácia Especializada Celepar** dentro do escopo de uso da solução pelo **CLIENTE**.

A assinatura do produto **Farmácia Especializada Celepar** prevê o uso de chave de acesso ao produto complementar **Informações Analíticas Estratégicas de BI** para acesso a dados estatísticos e gerenciais sobre medicamentos, conforme volumes contratados.

### 8.3 Gestão de Documentos Celepar

O produto complementar **Gestão de Documentos Celepar** é uma solução de software que tem como objetivo a gestão eletrônica de documentos físicos digitalizados ou de origem eletrônica, assinados digitalmente com garantia de valor jurídico de autenticidade e integridade, permitindo o descarte seguro dos documentos físicos originais dependendo da classificação do documento. É o produto ideal para clientes que possuem grandes volumes de documentos físicos a serem digitalizados ou com acervo de documentos eletrônicos gerados em outros sistemas como pelo produto **Farmácia Especializada Celepar** a serem mantidos disponíveis para gestão arquivística documental.

Entre os serviços suportados pela **Gestão de Documentos Celepar** compreendem a captura de documento digitalizado, armazenamento, indexação, revisão, assinatura eletrônica, publicação, descarte, recuperação e consulta de autenticidade de documentos do acervo da instituição que estejam relacionados com a **Farmácia Especializada Celepar**, oferecendo suporte à gestão corporativa de documentos gerados em papel ou em meio eletrônico digital.

A assinatura do produto **Farmácia Especializada Celepar** não contempla o uso deste produto complementar **Gestão de Documentos Celepar**. Este produto complementar poderá ser contratado em separado de forma acessória pelo cliente para ser acoplado na operação da **Farmácia Especializada Celepar** conforme a necessidade do cliente.

## 9 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O uso do produto **Farmácia Especializada Celepar** está condicionado aos termos e definições para o Suporte Técnico e Acordo de Nível de Serviço.

### 9.1 Tipo de Suporte Técnico

O suporte técnico que compreende cada um dos serviços ofertados pelo produto será prestado conforme demanda do **CLIENTE** e poderá ser contratado com base nas opções dos seguintes tipos de suportes:

Tipo de Suporte Técnico	Descrição do Suporte Técnico	Suporte aos Serviços do Produto
Suporte <b>Tipo A</b>	Suporte Tipo A é o suporte padrão do produto, compreende o atendimento à incidentes e requisições padronizados para o serviço.	<b>ASSINATURA DO PRODUTO</b> 2.2.SA.01.001.A.01 – Licença de Uso.  <b>PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO</b> 2.2.SA.01.002.A.01 – Dispensação de Medicamento. 2.2.SA.01.003.A.01 – Mensagens SMS até 30 mil mensagens. 2.2.SA.01.004.A.01 – Mensagens SMS acima de 30 mil mensagens. 2.2.SA.01.005.A.01 – Chave Acesso Informações Analíticas de BI.

**Tabela 5: Tabela de Suporte Técnico do Produto**

Os tipos de suporte técnicos caracterizados acima para cada serviço do produto são executados mediante registro de incidentes ou requisições pelo **ADMINISTRADOR LOCAL DO PRODUTO** no **CLIENTE**. Em caso de atividades de suporte não classificadas nos suportes técnicos previstos para o produto, poderão ser solicitadas como **Consultoria Especializada** quando contratadas horas de Consultoria Especializada no produto.

A atuação da **CELEPAR** no suporte técnico aos serviços, obedecerá aos requisitos e serão prestados pelos canais de atendimento conforme definições apresentadas no seguinte documento:

- Documento: **CELEPAR – Suporte Técnico – Tipo A**



## 9.2 Acordo de Nível de Serviço

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelece a disponibilidade do serviço, tempo de resposta e tempo de solução para tratamento de incidentes e requisições, bem como o horário de atendimento na prestação dos serviços.

<b>Tipo de ANS</b>	<b>Descrição do Tipo de ANS</b>	<b>Serviços do Produto Contemplados</b>
<b>Nível 01</b>	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em <b>horário comercial</b> .	<b>ASSINATURA DO PRODUTO</b> 2.2.SA.01.001.A.01 – Licença de Uso.  <b>PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO</b> 2.2.SA.01.002.A.01 – Dispensação de Medicamento. 2.2.SA.01.003.A.01 – Mensagens SMS até 30 mil mensagens. 2.2.SA.01.004.A.01 – Mensagens SMS acima de 30 mil mensagens. 2.2.SA.01.005.A.01 – Chave Acesso Informações Analíticas de BI.

**Tabela 6: Tabela de Acordo de Nível de Serviço**

A atuação da **CELEPAR** na operação e disponibilidade dos serviços, bem como no tratamento de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme definições apresentadas no seguinte documento:

- Documento: **CELEPAR – Acordo de Nível de Serviço – ANS 01**

## 10 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O uso deste produto está condicionado à aceitação dos termos e das políticas associadas, definidas nos seguintes documentos:

- **Termo de Uso** – informa as regras que o usuário está sujeito ao utilizar o serviço.

Documento: **CELEPAR – Farmácia Especializada Celepar – Termo de Uso**

- **Política de Privacidade de Dados Pessoais** – origina-se da responsabilidade de que os agentes de tratamento de dados sejam transparentes com o titular de dados pessoais e informem como as atividades de tratamento de tais dados atendem ao princípio da transparência, disposto no Art. 6º da LGPD.

Documento: **CELEPAR – Farmácia Especializada Celepar – Política de Privacidade**

O usuário deverá ler tais termos e políticas, certificar-se de havê-los entendido, concordar com todas as condições estabelecidas no Termo de Uso e na Política de Privacidade, e se comprometer a cumpri-las. Ao utilizar o serviço, o usuário manifesta sua livre, expressa e inequívoca concordância com relação ao conteúdo do Termo de Uso e da Política de Privacidade e estará legalmente vinculado a todas as condições previstas.

Os documentos do Termo de Uso e da Política de Privacidade são disponibilizados no sítio do serviço. A **CELEPAR** se reserva o direito de modificar no sítio do serviço, a qualquer momento, as presentes normas, especialmente para adaptá-las às evoluções do produto **Farmácia Especializada Celepar**, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Qualquer alteração ou atualização do Termo de Uso e da Política de Privacidade passará a vigorar a partir da data de sua publicação no sítio do serviço e deverá ser integralmente observada pelos usuários do produto no **CLIENTE**.

No caso de necessidade de esclarecimentos e atendimento a solicitações dos titulares dos dados, o encarregado de proteção de dados da **CELEPAR** pode ser contatado por meio do link [www.celepar.pr.gov.br/dadospessoais](http://www.celepar.pr.gov.br/dadospessoais) ou email [dpo@celepar.pr.gov.br](mailto:dpo@celepar.pr.gov.br).