

**ILUSTRÍSSIMO SENHOR PREGOEIRO DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE CANOAS- CANOASPREV**

**Pregão Eletrônico 015/2021**

**SAÚDE SUPLEMENTAR SOLUÇÕES EM GESTÃO DE CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.981.905/0001-43, com sede na Avenida Mauro Ramos, 1277, Centro, Florianópolis, Santa Catarina, CEP 88020-302, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria, apresentar **PEDIDO DE ESCLARECIMENTO** em relação ao pregão eletrônico 015/2021, pelos fatos e fundamentos que passa a expor:

1. O presente Edital tem como objeto a contratação de empresa para prestação de serviços de central de atendimento e autorização médico-hospitalar; auditoria médico-hospitalar concorrente e pós autorização de baixa, média e alta complexidade; e consultoria de gestão para operadoras em saúde ao CANOASPREFASSEM para o Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores Municipais de Canoas – CANOASPREV.

2. Algumas das cláusulas editalícias entretanto, mostram-se ambíguas, suscitando dúvidas que comprometem a elaboração das propostas e que podem prejudicar a própria execução do futuro contrato. Nesse contexto, a Requerente solicita que sejam esclarecidos os seguintes aspectos:

- a) Em relação ao item 2: DO OBJETO LICITADO Contratação de empresa para prestação de serviços de central de atendimento e autorização médico-hospitalar; auditoria médico-hospitalar concorrente e pós autorização de baixa, média e alta complexidade; e consultoria de gestão para operadoras em saúde ao CANOASPREFASSEM.
- *Entendemos que o objeto a ser licitado supera o que se encontra posto no item 2 do documento, uma vez que no anexo I – Termo de Referência em seus itens 4.16, 4.17 e 5.32 traduz-se em gestão de rede de prestadores e gestão de pagamento de contas médicas e reembolso. Pelo exposto, pedimos esclarecer o escopo do objeto a ser licitado.*
  - *Ainda sobre o objeto licitado, ao avaliarmos o item 5.32, constatamos tratar-se de soluções para gerenciamento eletrônico de documentos e estrutura de prontuário eletrônico embarcado em integração junto ao sistema da contratante, pedimos*

*esclarecer.*

- *No que se refere o item “5.5. Implementar a gestão da linha de cuidados;” entendemos que o objeto licitado escala para uma solução sistêmica de percurso do beneficiário na operadora, implementação de serviços e sistemas e integração de dados mestres, nosso entendimento está correto?*
- b) *Sobre a governança e disponibilização de software de sustentação dos serviços objetos da licitação, restou-nos dúvidas quanto o formato deste sistema, se híbrido ou se próprio da operadora e por fim se haverá necessidade de integrações via web service dos parágrafos que abaixo relatamos:*
- “3.14.6 Emitir, por meio do sistema da CONTRATANTE...”*
- “3.14.8 A CONTRATADA disponibilizará acesso ao software onde a CONTRATANTE deverá registrar as informações referentes as solicitações recebidas...”*
- *Neste item para além do esclarecimento de governança, nos parece ter havido um equívoco nos papéis de contratada e contratante, pedimos esclarecer.*
- “3.14.11 A CONTRATADA deverá viabilizar com a rede credenciada, gerenciamento logístico da agenda de atendimento, de forma autônoma, em sistema próprio de gestão...”*
- “4.7 A equipe de auditoria da CONTRATADA deverá manter o sistema da CONTRATANTE atualizado...”*
- “4.16 A CONTRATADA ficará responsável pelo recebimento dos documentos relativo as faturas da rede credenciada, devendo realizar o lançamento dos mesmos no sistema da CONTRATANTE...”*
- “4.19 A CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA, acesso ao sistema de gestão do FASSEM...”*
- “5.32. A CONTRATADA deverá dispor de software de gestão capaz de implantar com a rede credenciada ao CANOASPREV-FASSEM...”*
- c) 3.14.6 Emitir, por meio do sistema da CONTRATANTE, senha de autorização para atendimento na rede credenciada, quando e se, preenchidos os requisitos técnicos estabelecidos pela legislação e diretrizes vigentes do CANOASPREV-FASSEM.
- *Pedimos esclarecer como dar-se-á a emissão de senha de autorização por meio do sistema de autorização face a necessidade de consumir dados mestres de outros módulos/sistemas. Concentraremos as informações de cadastro de beneficiários, rede credenciada, histórico de contas e autorizações também no sistema da contratante?*
- d) 3.14.7 Informar aos beneficiários e credenciados, quando requisitado, sobre o status

- da solicitação de autorização, podendo este ser “autorizado”, “não autorizado” ou “em análise”, respeitando os prazos que serão estipulados pela CONTRATANTE;
- *Sobre este item o retorno aos beneficiários e credenciados deverá acontecer exclusivamente via central de atendimento e atendimento virtual ou a contratada deverá prover soluções tecnológicas para que estes façam suas consultas de status?*
- e) 3.14.9 A CONTRATADA deverá fazer a gestão e o aperfeiçoamento do software utilizado pela CONTRATANTE para o gerenciamento do atendimento, desenvolvendo e indicando, para melhor aplicação das ferramentas de B.I, técnicas e métodos para sua otimização e eficiência;
- *Pedimos esclarecer o contexto de “fazer a gestão e o aperfeiçoamento do software...” o sistema mencionado como de utilização da contratante é de sua propriedade?*
  - *Está previsto no contexto da gestão e aperfeiçoamento a correção de defeitos, faltas e falhas? Estão previstas atualizações adaptativas e/ou evolutivas no código fonte?*
  - *Quais bibliotecas tecnológicas são utilizadas no software se for assertivo que o sistema é da contratante?*
  - *Qual a estrutura de analytics utilizada/requerida: Power BI, Tableau ou Qlik?*
  - *As licenças serão de responsabilidade da contratada?*
  - *Qual o modelo utilizado: self service, client, enbendend...?*
- f) 3.14.11 A CONTRATADA deverá viabilizar com a rede credenciada, gerenciamento logístico da agenda de atendimento, de forma autônoma, em **sistema próprio de gestão**, considerando o limite contratual de atendimento disponível para cada credenciado, garantindo atendimento ao beneficiário de forma satisfatória e célere.
- *O grifo em destaque confunde-se com o item 4.19, pedimos esclarecer.*
- g) 4.16 A CONTRATADA ficará responsável pelo recebimento dos documentos relativo as faturas da rede credenciada, devendo realizar o lançamento dos mesmos no sistema da CONTRATANTE, emitindo protocolo de recebimento e responsabilizando-se por sua guarda e transporte à sede do CANOASPREV-FASSEM, mediante prazo e fluxos, do cronograma de implantação, estabelecido no item que serão ajustados quando da implantação da fase 1, do cronograma de implantação estabelecido no item 9 deste termo de referência, e que passarão a constar como anexo ao contrato firmado .
- *Sobre este item não fica claro se os lotes/guias serão recebidos via .xml ou meios alternativos e como ocorrerá o lançamento destas despesas, se por integração ou de forma manual, neste sentido pedimos esclarecer.*
- h) 4.17 A CONTRATADA deverá instruir os processos de faturamento, reembolso e

credenciamento com pareceres, relatórios e demais documentos necessários nos sistemas e outras tecnologias;

- *Sobre este item, faz-se necessário esclarecer como ocorrerá a instrução dos processos de faturamento, reembolso e credenciamento com pareceres. Esta ação será realizada num workflow do sistema da contratante?*
  
- i) 5.1. Realizar diagnóstico situacional e elaborar um plano de trabalho que tenha por objetivo a modernização e reformulação dos processos e procedimentos internos do CANOASPREVFASSEM, apresentando e implementando as **soluções**, bem como apresente sugestões para melhorias e aperfeiçoamentos do **sistema operacional** utilizado para a gestão do fundo de assistência;
- *Os grifos em destaques preveem atualizações adaptativas e evolutivas no sistema da contratante?*
- *Estão previstas atualizações adaptativas e/ou evolutivas no código fonte?*
- *Quais as bibliotecas tecnológicas são utilizadas no software se for assertivo que o sistema é da contratante?*
  
- j) 5.5. Implementar a gestão da linha de cuidados;
- *Este item está diretamente relacionado as definições de governança de sistema – se utilizado o sistema da contratante ou numa arquitetura híbrida, caberá integração de módulos para concatenação de dados mestres e de sinistros para entregas previstas no item 5.5.2, pedimos esclarecer.*

3. Ante o exposto, e repisando a sua intenção colaborativa, requer-se o acolhimento do pedido de esclarecimentos, para que sejam esclarecidas as disposições previstas no pregão eletrônico 015/2021.

Pede deferimento.

Florianópolis (SC), 24 de novembro de 2021

---

**SAÚDE SUPLEMENTAR SOLUÇÕES EM GESTÃO DE CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA.**

**Bruno Santos da Silva Limas**

**Diretor Presidente**