

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) Entendemos que a contratada poderá se utilizar de diversas formas de contratação admitidas em lei, não se caracterizando subcontratação o uso de profissionais com vínculos PJ. Está correto nosso entendimento?
- b) Solicitamos informar como será o cadastramento da proposta e fase de lances do pregão, será por item, preço mensal ou preço global (12 meses)?
- c) Solicitamos esclarecer qual é a empresa atual detentora do contrato e qual o valor mensal contratado.
- d) Solicitamos esclarecer sobre a necessidade de apresentação de garantia pela contratada.
- e) Solicitamos esclarecer como a contratada receberá o pagamento referente a esta contratação? Será por vida/mês, ou será preço fixo mensal considerando a atuação de 8.000 vidas?
- f) Solicitamos informar se o Plano é regido pela ANS?

- g) Entendemos que na qualificação técnica quando o item 6.8.2 fala sobre OPERADORAS DE GESTÃO EM SAÚDE está se referindo a interpretação da lei 9.656/1998 que define Operadora de Plano de Assistência à Saúde como sendo a pessoa jurídica constituída sob a modalidade de sociedade civil ou comercial, cooperativa, ou entidade de autogestão, que opere produto, serviço ou contrato de prestação continuada de serviços ou cobertura de custos assistenciais a preço pré ou pós estabelecido, por prazo indeterminado, com a finalidade de garantir, sem limite financeiro, a assistência à saúde [...].

Sendo aceito o atestado de capacidade técnica de serviços a entidades administradores de Autogestão de Saúde ou Operadoras de Saúde. Está correto nosso entendimento conforme preconiza o item 6.8.1?

- h) Referente aos serviços de Call Center (atendimento à beneficiários e prestadores) solicitamos informar:

- Número de prestadores credenciados.
- Se os serviços podem ser realizados de forma remota/home office em qualquer local do Brasil?
- Volume de chamadas no receptivo por dia e hora (últimos 12 meses).
- Volume de chamadas ativo por dia e hora (últimos 12 meses).
- Volume médio mensal de atendimento do chatbot e WhatsApp.
- Solicitamos esclarecer se o Chat deve ser humano ou se poderá ser automático.
- Tempo médio de atendimento.
- Tempo médio de fila/espera.
- Se o Sistema de atendimento é da CONTRATADA ou da CONTRATANTE?

- i) Referente aos serviços de regulação em saúde solicitamos as informações abaixo:

- Quantidade média de volume de solicitações autorizações/mês?
- Quantidade média de internações/mês?
- Quantidade média de Pronto Atendimento/mês?
- Quantidade média ambulatorial/mês?
- Quantidade média de exames/mês?
- Quantidade média de terapias/mês?
- Quantidade de Contas mês?
- Tempo médio de internações?

- Lista de prestadores e localidades onde deverá ser realizada a auditoria externa/concorrente.
 - Quais as regras utilizadas para este serviço? (ANS ou regras e tabelas próprias)
 - Há prazos específicos definidos pela operadora por tipo de procedimento? Se sim, informar quais os tipos e prazos.
 - Será necessário realizar negociação de medicamentos e materiais com fornecedores ou somente análise?
 - Qual o volume médio mensal das perícias médicas?
 - Utiliza sistema ou realiza o processo de forma manual? Caso positivo, qual sistema atualmente utiliza? Será necessário a integração com outros sistemas?
 - Caso a contratante possua sistema de gestão a contratada poderá usar para a operacionalização deste contrato?
 - Há exigências quanto a frequência e acompanhamento por meio de relatórios e/ou reuniões presenciais?
 - Caso haja necessidade de migração/ integração de dados, a contratante irá disponibilizar as informações de acordo com o formato estipulado pela contratada? Haverá apoio da equipe de TI da contratante?
- j) Entendemos que a contratada somente realizará as autorizações de baixa complexidade, ficando a cargo da contratante a análise de média e alta complexidade. Solicitamos esclarecer o que entendem como autorizações de baixa complexidade.
- k) O item 3.14.7 dispõe que “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.”
Solicitamos esclarecer se esta informação seria através do contato do beneficiário e prestador na central de atendimento?
- l) O item 4.4 dispõe que “A CONTRATADA deverá indicar um médico auditor, responsável pela interlocução com a equipe técnica do eixo auditoria, da diretoria de assistência do CANOASPREV-FASSEM, que deverá comprovar grau de especialização na área de AUDITORIA e ainda estar regularmente inscrito no Conselho Regional de Medicina da jurisdição da CONTRATANTE.”
Solicitamos esclarecer se a contratada pode utilizar o mesmo médico que realiza as auditorias para a realização destas atividades?

- m) Solicitamos esclarecer qual é o prazo que a contratada possui para apresentação de regularidade no CRM do RS.
- n) O item 4.4.2 dispõe que “O médico auditor concorrente e pós autorização dará suporte técnico e científico aos gestores do CANOASPREV-FASSEM, procedendo na análise técnica de procedimentos e serviços realizados pelos credenciados, com objetivo de aperfeiçoamento do atendimento médico, garantindo a qualidade da assistência à saúde de maneira sustentável, atendendo aos princípios da economicidade e razoabilidade.” Solicitamos esclarecer que tipo de suporte (descrever hipóteses) o item trata.
Haverá exigência de parecer de médico especialista?
Qual a quantidade de demandas de suporte técnico de médico auditor previstas mensalmente?
- o) Qual a quantidade mensal de perícias?
Todas as perícias serão realizadas nos domicílios dos beneficiários ou a Canoasprev disponibiliza local para realizá-las?
Os locais se restringem ao município de Canoas/ RS?
- p) Quais são os critérios de elegibilidade para visitas de pacientes internados?
- q) Referente aos serviços de consultoria de gestão para o Fassem solicitamos informar se existe um cronograma de data de entrega dos serviços da consultoria, ou a contratada pode sugerir na implantação?
- r) Solicitamos informar a quantidade de visitas mensais para fins de credenciamento (item 5.15.).
- s) Solicitamos informar a quantidade média de reuniões mensais com os credenciados. Estas reuniões podem ser realizadas de forma on line/ remota (item 5.16)?
- t) O item 5.25.1 dispõe que a contratada deve “Compor grupo de trabalho com o CONTRATANTE e seus representantes, com objetivo de realizar estudo comparativo do Rol do FASSEM com a Tabela da ANS e as utilizadas pelas principais Operadoras de Planos de Saúde Suplementar, o que após deverá apresentar relatório que deverá posicionar o CANOASPREV-FASSEM frente ao mercado, considerando seus itens e respectivos valores para pagamento e novas tecnologias a serem incorporadas, com os respectivos estudos de impacto orçamentário.”

Solicitamos esclarecer se este grupo de trabalho terá atuação anual, semestral e qual a quantidade média de demandas de análise de novas tecnologias?

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), 11 de novembro de 2021

SAÚDE SUPLEMENTAR SOLUÇÕES EM GESTÃO DE CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA.

Bruno Santos da Silva Limas

Diretor Presidente