



CANOASPREV

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA
DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE CANOAS

Em resposta ao pedido de esclarecimento da empresa **CONNECTMED-CRC**, referente ao pregão eletrônico nº 015/2021, seguem as informações:

ITEM: 3.3 A CONTRATADA deverá manter a central telefônica, com custo de ligação local – DDD 51 e atendimento personalizado, que gere protocolo, para atendimento dos beneficiários e da rede credenciada da CONTRATANTE, para orientações, informações e autorizações dos eventos em saúde, em dias úteis, de segundas às sextas-feiras, das 7 às 19 horas, e sábados até o meio dia, não realizando este serviço em domingo e feriados.

QUESTÃO: Qual será o fluxo de atendimento aos beneficiários/prestadores fora do horário determinado para o atendimento da central?

RESPOSTA: Fora do horário, apenas uma gravação informando o horário do atendimento, e que se for algo mais urgente encaminhar aos locais determinados para os atendimentos de urgência.

ITEM: 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.

QUESTÃO: Qual sistema será utilizado pela contratada para autorizações?

RESPOSTA: O sistema será o da Contratante, conforme item 3.14.6 do edital.

ITEM: 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.

QUESTÃO: O sistema de agendamento é proprietário e será disponibilizado para a contratada?

RESPOSTA: O sistema ou o modo que serão feitas as marcações deverá ser disponibilizado pela contratada e deverá de alguma forma ser integrado ao sistema da contratante.

ITEM: 4.6 Para a realização da perícia médica a CONTRATADA deverá dispor de transporte e profissional habilitado para deslocamento do médico perito até local em que se encontre o paciente;

QUESTÃO: Será disponibilizado local para realização de perícia? Quais são os critérios para realização de perícia? Qual previsão de volumetria mensal?

RESPOSTA: O local da perícia é aonde o beneficiário está internado. A necessidade da perícia será ditada pelo setor de auditoria, sempre que houver alguma intercorrência. O volume depende do número de internações que nos últimos 10 meses está numa média de 57, sendo o menor mês foram 33 internações, e o maior mês 74 internações.

ITEM: 4.10 A auditoria concorrente ocorrerá para os procedimentos cirúrgicos e internações hospitalares desde o momento do requerimento de baixa do paciente.

4.10.1 Ocorrendo requerimento de prorrogação da internação, a auditoria deverá ocorrer com assiduidade enquanto a mesma perdurar, independente de tempo e, ainda, quando o credenciado efetuar cobrança parcial das despesas;

QUESTÃO: Gentileza informar média/mensal da volumetria por município. Quais critérios para auditoria da conta?

RESPOSTA: Os critérios serão estabelecidos pelo setor de auditoria. As internações/cirurgias ocorrem nos hospitais credenciados, que atualmente estão situados nos Município de Canoas e Porto Alegre.

ITEM: 4.15 Caberá a CONTRATADA, por seu auditor, revisar as glosas que realizar, bem como analisar e responder aos eventuais recursos em sua decorrência, solicitadas pelos credenciados, contratados ou segurados à título de



CANOASPREV

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA
DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE CANOAS

reembolso, emitindo relatório justificando as eventuais reconsiderações e submetê-las à Diretoria Executiva do CANOASPREV- FASSEM para decisão e encaminhamentos, mediante fluxo a ser ajustado com a CONTRATANTE;

QUESTÃO: Gentileza informar a média mensal da volumetria do recurso de glosa por tipo de conta e prazo.

RESPOSTA: não temos contabilizado o dado de quantidade de recurso de glosa.

ITEM: 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.

QUESTÃO: O Recebimento das contas deverá ser no RS? Qual média mensal da volumetria por tipo de conta?

RESPOSTA: Sim as contas serão recebidas em Canoas, na sede do Canoasprev, não temos contabilizado o tipo de conta

ITEM: 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;

QUESTÃO: Gentileza informar a média mensal da volumetria do reembolso por tipo de atendimento e prazo.

RESPOSTA: Normalmente temos reembolsos de acordo com o número de cirurgias liberados, em torno de 20 ao mês, prazo de 3 meses para o reembolso.

ITEM: 5.15. Caberá a CONTRATADA realizar visitas técnicas com emissão de parecer às instalações de profissionais e entidades credenciado/contratados ou candidatos a credenciamento, mediante solicitação expressa do CANOASPREV-FASSEM.

QUESTÃO: Gentileza informar histórico da volumetria média mensal.

RESPOSTA: Não temos este dado contabilizado, será sempre que necessário e solicitado pelo setor de auditoria.

ITEM: 5.16 A CONTRATADA, sempre que solicitada, deverá acompanhar e assessorar membros do CANOASPREV-FASSEM em reuniões com credenciados.

QUESTÃO: Qual volumetria média/mês da participação presencial nas reuniões? Qual áreas envolvidas nas reuniões? - Informar volumetria por área.

RESPOSTA: Não temos quantidade prevista, dependerá da sugestão da consultoria, as áreas envolvidas são a Diretoria de Assistência com as chefias pertinentes e os credenciados.

ITEM: 5.29 Coletar e validar os dados cadastrais, para a análise do perfil da massa de segurados quanto às suas características e análise do comportamento no que ser refere à utilização de serviços médicos prestados pelos credenciados;

QUESTÃO: Gentileza esclarecer como serão disponibilizados os dados de cadastro e contas para a contratada.

RESPOSTA: Através do sistema da Contratante, com mais o banco de dados que a contratada coletará.