



CANOASPREV

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA
DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE CANOAS

Em resposta ao pedido de esclarecimento realizado pela empresa **Saúde Suplementar Soluções em Gestão de Consultoria e Treinamento LTDA**, no dia 24/11/2021, referente ao prego eletrônico nº 015/2021, seguem as informações:

ITEM/ QUESTÃO A: 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.

RESPOSTA: É inerente a auditoria pós a gestão de contas médicas e reembolso, quando for o caso. Está subsumido no escopo da auditoria pós toda a prática de gestão que compreenda o objeto do edital. Portanto não há falar em ambiguidade de cláusulas (pois as obrigações não extrapolam a atividade do auditor), afastando dúvidas acerca da execução da prestação do serviço .

OBS: traz a colação *glossário* exposto no Anexo I- Termo de referência: onde se lê:

“ 4.1.2 Auditoria pós é a análise detalhada dos documentos apresentados pela credenciada, de competência do médico auditor, que compara e verifica a relação de pertinência entre o tratamento realizado para o evento em saúde autorizado com os procedimentos e meios empregados para sua realização, apresentados na fatura do credenciado. Essa conferência gera relatórios que subsidiam a tomada de decisão por parte dos gestores.”

• 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.

RESPOSTA: Sim, soluções para gerenciamento eletrônico de documentos e estrutura de prontuário eletrônico.

• 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?

RESPOSTA: Sim.

ITEM/ QUESTÃO 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 servisse 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 papeis 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...”

RESPOSTA: Híbrido, com necessidade de integração via web servisse. Correto. No item 3.14.8 a designação das partes está invertida, sendo correto o contrário. Já nos demais itens questionados a designação está correta.

ITEM/ QUESTÃO 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.



CANOASPREV

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA
DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE CANOAS

• 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?

RESPOSTA: sim

ITEM/ QUESTÃO 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?

RESPOSTA: Havendo condições da contratada implementar novas soluções tecnológicas, não há impedimentos.

ITEM/ QUESTÃO 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?

RESPOSTA: Fazer a gestão seria realizar apontamentos indicando possíveis problemas e sugerir melhorias. Quanto a propriedade do software: Não.

• Está previsto no contexto da gestão e aperfeiçoamento a correção de defeitos, faltas e falhas?

RESPOSTA: Não, as correções de falhas são responsabilidade da empresa prestadora do serviço de TI.

•Estão previstas atualizações adaptativas e/ou evolutivas no código fonte?

RESPOSTA: Não.

• Quais bibliotecas tecnológicas são utilizadas no software se for assertivo que o sistema é da contratante?

RESPOSTA: Nosso sistema não é próprio. Utilizamos o sistema Facplan da empresa Fácil Informática.

• Qual a estrutura de analytics utilizada/requerida: Power BI, Tableau ou Qlik?

RESPOSTA: Utilizamos o BI dentro da ferramenta Facplan.

• As licenças serão de responsabilidade da contratada?

RESPOSTA: Sim. Todos os custos de acesso à ferramenta são de responsabilidade da contratada.

• Qual o modelo utilizado: self service, client, enbendend...?

RESPOSTA: Utilizamos o BI dentro da ferramenta Facplan.

ITEM/ QUESTÃO 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.

RESPOSTA: Não há qualquer confusão, são situações claramente diferentes. O Item 4.19 do edital refere-se a disponibilização do sistema da Contratante à contratada, de forma que possa atender as obrigações com os dados de beneficiários e credenciados utilizados para as emissões das autorizações, bem como alimentar o sistema para a formação do banco de dados. No item 3.14.11 o destaque refere-se a um “gerenciamento logístico da agenda de atendimento”, que deve levar em conta os limites contratuais ENTRE O CANOASPREV – FASSEM e a rede



CANOASPREV

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA
DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE CANOAS

credenciada, de forma autônoma, isso significa dizer que, é ela, contratada, que fica ao seu critério a forma como gerenciará, e o sistema que será utilizado para este fim. Portanto, mais uma vez, não há falar na confusão apontada.

ITEM/ QUESTÃO 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.

RESPOSTA: Atualmente, de forma manual, existe projeto para a longo prazo implantar o XML.

ITEM/ QUESTÃO 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?

RESPOSTA: Sim no sistema da contratante.

ITEM/ QUESTÃO 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 CANOASPREV-FASSEM, 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?

RESPOSTA: Não.

- Estão previstas atualizações adaptativas e/ou evolutivas no código fonte?

RESPOSTA: Pergunta já respondida no item e.

- Quais as bibliotecas tecnológicas são utilizadas no software se for assertivo que o sistema é da contratante?

RESPOSTA: Pergunta já respondida no item e.

ITEM/ QUESTÃO: 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.

RESPOSTA: Sim.