

**EDITAL DE LICITAÇÃO**  
**CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 001/2019**  
**TIPO: TÉCNICA E PREÇO**  
**REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL**  
**PROCESSO 201900022088372**

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO OPERACIONAL À AUTOGESTÃO DO IPASGO, COM DISPONIBILIZAÇÃO DE SOFTWARE COM FERRAMENTAS GERENCIAIS, TÁTICAS E OPERACIONAIS PARA GESTÃO DE PLANO DE SAÚDE, PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO AFINS, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA PARA APRIMORAMENTO DA GESTÃO E IMPLEMENTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE PROGRAMA INTEGRADO DE PROMOÇÃO À SAÚDE E PREVENÇÃO DE DOENÇAS E AGRAVOS**

**DEZEMBRO 2019**

## CONCORRÊNCIA PÚBLICA N.º 001/2019

### PREÂMBULO

#### EDITAL DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA N.º 001/2019

**TIPO: TÉCNICA E PREÇO**

**CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MELHOR TÉCNICA E MENOR VALOR GLOBAL**

**PROCESSO N.º 201900022088372**

**DATA DA REALIZAÇÃO: 11/02/2019**

**HORÁRIO:**

**LOCAL: Sala de Reuniões da Presidência do Ipasgo, 4º andar, bloco 03, sede administrativa**

O Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás - IPASGO, localizado na Av. 1ª Radial, nº 586, Setor Pedro Ludovico, Goiânia-GO, por meio de seu Presidente Sílvio Antônio Fernandes Filho, residente e domiciliado nesta Capital, portador do CPF nº 874.877.641-68 e RG nº 3405959, no uso de suas atribuições legais, determina o procedimento licitatório a ser realizado pela Comissão de Licitação, usando a competência delegada na Portaria Administrativa nº 215/2019/PR e de acordo com a Programação de Desembolso Financeiro nº 2019186102332 e autorização do Núcleo de Suprimentos, Logística e de Frotas – NSLF/SEAD nº 74228, torna público que se acha aberta, nesta unidade, a licitação na modalidade CONCORRÊNCIA PÚBLICA N.º 001/2019, do tipo TÉCNICA e PREÇO, a ser realizado em sessão pública, oriunda do Processo Administrativo n.º 201900022088372, objetivando a Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços descrita no objeto deste Edital. O presente certame será regido pela Lei Federal nº 8.666, de 23 de junho de 1993 (e suas alterações), Lei Estadual nº 18.364 de 10 de janeiro de 2014 e, no que couber, a Lei Estadual nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012, com alterações posteriores, e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie. Este Edital está disponível, gratuitamente, aos interessados no endereço que consta no rodapé da página e publicado no site [www.ipasgo.go.gov.br](http://www.ipasgo.go.gov.br), onde os interessados deverão fazer o *download*, no campo "Notícias", para acessá-lo ou ainda poderão comparecer à Sede Administrativa do Ipasgo, na sala de supervisão de licitação e retirá-lo em meio magnético.

### DO OBJETO, ESPECIFICAÇÕES E PLANILHA QUANTITATIVA

#### 1 - DO OBJETO

1.1 - Constitui objeto da presente licitação a Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de apoio operacional à autogestão do IPASGO com disponibilização de software com ferramentas gerenciais, táticas e operacionais para gestão de plano de saúde, prestação dos serviços de implantação e suporte técnico afins, prestação de serviços de consultoria para aprimoramento da gestão e implementação e

operacionalização de Programa integrado de promoção à saúde e prevenção de doenças e agravos, conforme especificações e condições presentes neste Edital e em seus Anexos.

1.1.1 - Os serviços serão executados de acordo com as condições estabelecidas neste Edital e seus ANEXOS, e em obediência aos Procedimentos do IPASGO, devendo a licitante vencedora estar apta para desenvolver todas as atividades descritas no TERMO DE REFERÊNCIA, ANEXO I, parte integrante deste Edital, devendo ter condições para executar todas as tarefas técnicas e administrativas exigidas para o desempenho das funções, bem como pessoal qualificado próprio em todos os níveis exigidos, no momento em que for necessário.

## 1.2 – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

1.2.1 – Contratação de empresa especializada para prestação de assessoria em processos de saúde e cadastro;

1.2.2 – Faturamento de contas médicas assistenciais e reembolso

1.2.3 – Manutenção de rede credenciada

1.2.4 – Serviços de regulação e autorizações médicas

1.2.5 – Auditoria médica, odontológica e perícias

1.2.6 – Gestão de internados

1.2.7 – Central telefônica de atendimento – serviços de tele atendimento aos beneficiários e prestadores

1.2.8 – Serviço de Conetividade e faturamento eletrônicos

1.2.9 – Disponibilização e hospedagem de sistemas informatizados de plano de saúde

1.2.10 – Serviços de assistência à saúde e;

1.2.11 – Sistema de Atenção Primária de Saúde (APS)

## 1.3 - PLANILHA DESCRITIVA

### LOTE 01

ITEM	DESCRIÇÃO	MESES	QTDE. De Beneficiários	VALOR PERCAPITA R\$	VALOR MENSAL R\$	VALOR GLOBAL R\$
1	Implantação	03	N/A	N/A	14.553.824,52	43.661.473,56
2	operação	09	620.245	281,57	14.553.824,52	130.984.420,68
<b>TOTAL GERAL DO LOTE 01 (12 meses)</b>						<b>R\$ 174.645.849,30</b>

## 1.4 CRONOGRAMA FÍSICO FINANCEIRO

OBJETO												
Contratação de serviços de apoio operacional à autoges IPASGO com disponibilização de Software com ferrame gerenciais, táticas e operacionais para gestão de plano saúde, prestação dos serviços de implantação e suporte técnico afins, prestação de serviços de consultoria para aprimoramento da gestão e implementação e operacionalização de Programa integrado de promoção saúde e prevenção de doenças e agravos.												
FINANCEIRO												

## 2 - DA PARTICIPAÇÃO

2.1 - Poderão participar da presente licitação todas as empresas inseridas no ramo pertinente ao objeto desta licitação, legalmente constituídas, que estiverem cadastradas ou não, no CADFOR - Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de Goiás, mantido pelo Núcleo de Suprimentos, Logística e de Frotas – NSLF/SEAD, em conformidade com os arts. 27 a 31 da Lei Federal nº 8.666/93. O acesso ao credenciamento se dará somente aos licitantes com cadastro no CADFOR **homologado e válido** na data da realização desta Concorrência Pública. Caso o CRC apresente “status irregular”, será assegurado ao licitante o direito de apresentar a documentação atualizada e regular na própria sessão. O Licitante vencedor que se valer da utilização do CRC com “status irregular” deverá providenciar sua regularização junto ao CADFOR, sendo condição obrigatória para a sua contratação. Para os licitantes que tiverem cadastro simplificado, caso pretenda utilizar-se de outros cadastros de fornecedores que atendam a legislação pertinente para participação em licitação, deverá efetuar seu credenciamento de forma simplificada junto ao CADFOR, ficando dispensado de apresentar toda documentação abrangida pelo referido cadastro apresentando somente o cadastro que possuir ao CADFOR e será registrado apenas na condição de “credenciado”.

2.1.1 - As empresas que se encontram em recuperação judicial e se interessarem em participar desta licitação, somente poderão fazê-lo apresentando, junto com a documentação para habilitação, certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório nos termos da Lei nº 8.666/93 (Ac. nº 8.271/2011 – 2ª Câmara TCU, DOU de 04/10/2011).

2.2 - A participação neste certame dar-se-á em 02 (duas) etapas:

2.2.1 – *Primeira Etapa*: da entrega dos envelopes:

- **Envelope nº 01** – Documentos para CREDENCIAMENTO da licitante (conforme subitem 8.2.1 deste Edital)

- **Envelope nº 02** – Documentos para HABILITAÇÃO (deverão ser apresentados em uma via),

2.2.2 – *Segunda Etapa*: da entrega dos envelopes:

- **Envelope nº 03** – com a PROPOSTA TÉCNICA da licitante (deverá ser apresentada em 02 (duas) vias e assinado pelo representante legal do proponente)

- **Envelope nº 04** – com a PROPOSTA COMERCIAL para execução dos serviços (deverá ser apresentado em 02 (duas) vias e assinado pelo representante legal do proponente)

OBS: Todos os documentos deverão ser apresentados digitados, contidos em envelopes opacos e fechados com cola e/ou de forma tal que torne perceptível qualquer intento de violação de seu conteúdo. Todas as páginas da proposta técnica e proposta comercial deverão estar rubricadas.

Os envelopes deverão trazer na face externa o seguinte sobrescrito, respectivamente:

1.1.1 ENVELOPE “01” - DOCUMENTOS PARA CREDENCIAMENTO

1.1.2 - RAZÃO SOCIAL DO ÓRGÃO GERENCIADOR DA LICITAÇÃO

1.1.3 -NOME DA COMISSÃO LICITANTE

1.1.4 -CONCORRÊNCIA PÚBLICA NACIONAL Nº 001/2019

1.1.5 -NOME DA LICITANTE/PROPONENTE e CNPJ

1.1.6 ENVELOPE “2” - DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

1.1.7 - RAZÃO SOCIAL DO ÓRGÃO GERENCIADOR DA LICITAÇÃO

1.1.8 -NOME DA COMISSÃO LICITANTE

1.1.9 -CONCORRÊNCIA PÚBLICA NACIONAL Nº 01/2019

-NOME DA LICITANTE/PROPONENTE e CNPJ

1.1.10 ENVELOPE “3” - PROPOSTA TÉCNICA

1.1.11 - RAZÃO SOCIAL DO ÓRGÃO GERENCIADOR DA LICITAÇÃO

1.1.12 -NOME DA COMISSÃO LICITANTE

1.1.13 -CONCORRÊNCIA PÚBLICA NACIONAL Nº 001/2019

-NOME DA LICITANTE/PROPONENTE e CNPJ

1.1.14 ENVELOPE “4” - PROPOSTA COMERCIAL

1.1.15 - RAZÃO SOCIAL DO ÓRGÃO GERENCIADOR DA LICITAÇÃO

1.1.16 -NOME DA COMISSÃO LICITANTE

1.1.17 -CONCORRÊNCIA PÚBLICA NACIONAL Nº 001/2019

-NOME DA LICITANTE/PROPONENTE e CNPJ

OBS: No **Aviso de Licitação**, a ser publicado no Diário Oficial do Estado e no site do IPASGO, constarão as datas, previamente determinadas, para entrega dos Envelopes, com dia, local e horários para recebimento.

2.3 – Após recebimento dos documentos para Credenciamento, será dado início à fase de recebimento e análise dos documentos pertinentes a Habilitação, sendo divulgadas, ao final, as empresas que passarão à fase de recebimento e análise das Propostas Técnicas. Caso

não seja possível a análise dos documentos para habilitação na mesma sessão, será comunicado às empresas a comparecerem no dia, local e horário estabelecidos, para entrega dos Envelopes de Proposta Técnica e Proposta Comercial visando a execução dos serviços.

2.4 – O recebimento dos Envelopes para Credenciamento e análise de documentos para Habilitação serão processados por Comissão Especial de Licitação, em sessão pública presencial no dia 11/02/2019 às 09:00 hs, no endereço constante no rodapé da página.

2.5 – Após a abertura do envelope de Documentos para Habilitação, observadas as condições estabelecidas neste Edital, caso não seja possível a divulgação das empresas habilitadas na mesma sessão, será definida pela Comissão Especial de Licitação a data, local e horário para abertura dos envelopes de Proposta Técnica e Proposta Comercial, e, comunicado a todos os licitantes que forem credenciados e estiverem habilitados.

2.6 - A participação neste certame implica em aceitação de todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

### **2.7 - É vedada a participação de:**

2.7.1 – Interessados que se encontrarem em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou liquidação e/ou empresas estrangeiras que não funcionam no país.

2.7.2 - Empresas que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública e, caso participe do processo licitatório, estará sujeita às penalidades previstas no § único do art. 97, da Lei nº 8.666/93;

2.7.3 - Licitante que se encontre com restrições administrativas e/ou judiciais quanto a sua participação em procedimentos licitatórios ou contratar com a Administração Pública em qualquer esfera, direta ou indireta;

2.7.4 - Empresas que estejam suspensas de participar em licitações, junto ao Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de Goiás – CADFOR, mantido pelo Núcleo de Suprimentos, Logística e de Frotas – NSLF/SEAD ou em qualquer outro órgão de cadastro ao qual esteja cadastrado.

2.7.5 - Licitantes cujo objeto social, descrito nas de atividades presentes no CNPJ, seja incompatível com o objeto deste Edital;

2.7.6 - Empresas que estejam reunida em consórcio ou coligação;

2.7.6.1 - A vedação à participação de empresa reunida em consórcio, visa inibir a supressão da competitividade, uma vez que permitir a formação de consórcios poderia reduzir o universo da disputa, já que uma composição entre eventuais interessados, em vez de estabelecerem disputas entre si, formalizaria acordo para eliminar a competição.

2.7.7 - Empresas operadoras de planos classificadas nas modalidades de cooperativas médicas, seguradoras de saúde ou ainda as medicinas de grupo, de acordo com as

disposições de Lei 9.656, bem como suas afiliadas, sendo estas, qualquer pessoa física ou jurídica que, direta ou indiretamente, controle uma Operadora;

2.7.8 - Hospitais, clínicas e laboratórios (“Prestador”), bem como suas afiliadas ou empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico. Para fins do disposto neste item, afiliada significa qualquer pessoa física ou jurídica que seja, direta ou indiretamente, controlada por um Prestador; ou direta ou indiretamente, controle um Prestador;

2.7.9 - Empresas corretoras de planos de saúde, incluindo as Administradoras de Benefícios ou representantes comerciais de operadoras de planos de saúde (“Corretora”), bem como suas afiliadas ou empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico. Para fins do disposto neste item afiliada significa qualquer pessoa física ou jurídica que (a) seja, direta ou indiretamente, controlada por uma Corretora (conforme definido acima); (b) controle, direta ou indiretamente, uma Corretora; ou (c) seja, direta ou indiretamente, controlada por qualquer pessoa física ou jurídica que, direta ou indiretamente, controle uma Corretora;

2.7.10 - É expressamente vedada a participação de empresas cujos sócios ou responsáveis técnicos sejam servidores ou dirigentes do IPASGO, vedação prevista no Art. 9º da Lei nº 8.666/93, bem como, que possua vínculo com ocupantes de cargo ou emprego nos órgãos ou entidades da administração pública direta ou indireta do Estado de Goiás, que possa ser enquadrado em qualquer ato que configure conflito de interesses, de acordo com o previsto nos Arts 4º e 5º da Lei nº 18.846/15.

### **3 - DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL**

3.1 - Até dois dias úteis anteriores à data fixada para recebimento e abertura dos envelopes de Credenciamento e documentos para Habilitação, qualquer cidadão ou licitante poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório desta Concorrência, cabendo à Comissão Especial de Licitação decidir sobre a petição no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, após o recebimento.

3.1.1 – Os pedidos de esclarecimentos poderão ser encaminhados para o e-mail [licitacao@ipasgo.go.gov.br](mailto:licitacao@ipasgo.go.gov.br), devendo serem analisados e respondidos num prazo de 24 (vinte e quatro) horas, após o recebimento.

3.2 - As impugnações deverão ser manifestadas por escrito, entregues pessoalmente, dirigidas à Comissão de Licitação, protocolizadas em dias úteis, no horário de 09:00 às 12:00hs e 14:00 às 18:00hs, junto com o documento pessoal (do portador do ato) e também Estatuto/Contrato Social (com identificação de quem assina o ato) no endereço que consta no rodapé da página, na sala da Supervisão de Licitação (bloco 4, no 1º andar).

3.3 - Se reconhecida a procedência das impugnações ao instrumento convocatório, a Administração procederá à sua retificação e republicação, com devolução dos prazos, conforme § 2º do art.21 da Lei nº 8.666/93.

3.4 – As impugnações interpostas fora dos prazos não serão conhecidas.

3.5 – A impugnação feita tempestivamente pelo licitante não o impedirá de participar do processo licitatório, até que seja proferida decisão final na via administrativa.

3.6 – Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame, caso haja modificação do ato convocatório e esta possa afetar diretamente a formulação das propostas, nos termos do § 4º, do art. 21, da Lei nº 8.666/93.

3.7 – A ausência de qualquer solicitação de informações complementares por parte de algum proponente, implicará na tácita admissão de que as informações técnicas e/ou habilitatórias foram consideradas suficientes para sua participação no certame.

#### **4 - DO CREDENCIAMENTO (ENVELOPE 01)**

4.1 – O Credenciamento e a entrega dos envelopes com os Documentos de Habilitação, bem como das Propostas Técnica e Propostas Comerciais, poderão ser realizados por preposto da LICITANTE/PROPONENTE com poderes de representação legal, através de procuração pública ou particular com firma reconhecida. A não apresentação do documento de procuração não implicará em inabilitação da PROPONENTE, no entanto, seu representante não poderá pronunciar-se em seu nome em momento algum durante o certame. Caso a LICITANTE/PROPONENTE, estiver sendo representada por um de seus dirigentes, este deverá comprovar tal condição através de documento legal.

4.2 - Qualquer pessoa poderá entregar os envelopes com os Documentos de Habilitação e as Propostas Técnica e Comercial de mais de uma LICITANTE/PROPONENTE, porém, nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma LICITANTE/PROPONENTE junto à Comissão de Licitação, sob pena de exclusão sumária das LICITANTES representadas neste certame.

4.3 - Todos os documentos apresentados deverão ser obrigatoriamente da matriz/filial. Caso a Empresa seja declarada vencedora, o Contrato será celebrado com a unidade que apresentou a documentação.

#### **5 – DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO (ENVELOPE 02)**

5.1 - Os Documentos para Habilitação deverão ser apresentados da seguinte forma:

a) Em originais ou publicação em Órgão Oficial, ou, ainda, por qualquer processo de cópia autenticada em Cartório.

b) Dentro do prazo de validade, para aqueles cuja vigência possa expirar. Na hipótese do documento não conter expressamente o prazo de validade, deverá ser acompanhado de declaração ou regulamentação do órgão emissor que disponha sobre a validade do mesmo. Na ausência de tal declaração ou regulamentação, o documento será considerado válido pelo prazo de 60 (sessenta) dias, a partir da data de sua emissão e;

c) Rubricados e numerados sequencialmente, da primeira à última página, de modo a refletir seu número exato.

d) A eventual falta de numeração ou a numeração incorreta será suprida pelo representante da LICITANTE/PROPONENTE na sessão de abertura dos documentos de habilitação.

e) Agrupados para cada exigência do Edital, através de CAPAS SEPARATÓRIAS que definam claramente a destinação de cada DOCUMENTO para cada item e subitem. No caso de um mesmo DOCUMENTO comprovar mais de uma exigência do Edital, deverão ser apresentadas tantas cópias quantas forem necessárias.

5.2 - Os Documentos de Habilitação consistirão de:

### 5.2.1 HABILITAÇÃO JURÍDICA

5.2.1.1 – Documento pessoal do representante legal da licitante;

5.2.1.2 – Registro Comercial, no caso de empresa individual.

5.2.1.3 – Ato Constitutivo, estatuto ou contrato social e seus aditivos em vigor, incluindo a última alteração contratual devidamente registrados na Junta Comercial, em se tratando de sociedades comerciais, e no caso de sociedade de ações, acompanhadas de documentos de eleição de seus administradores.

5.2.1.4 – Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

5.2.1.5 – Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo Órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

### 5.2.2 – REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

5.2.2.1 – Prova de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;

5.2.2.2 – Prova de Inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

5.2.2.3 – Certificado de Regularidade para com o FGTS, expedido pela Caixa Econômica Federal;

5.2.2.4 – Certidão Negativa de Débito para com o INSS, ou prova equivalente que comprove regularidade de situação para com a Seguridade Social,

5.2.2.5 – Prova de regularidade para com a Fazenda Federal(CND);

5.2.2.6 – Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante (CND);

5.2.2.7 – Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante (CND);

5.2.2.8 – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

5.2.2.9 – Prova de regularidade para com a Fazenda Pública do Estado de Goiás (CND).

**OBS:** Poderão ser apresentadas as CND's que apresentarem status Positiva com efeito de Negativa

### 5.2.3 - DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA E FINANCEIRA

5.2.3.1 – Apresentação da Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial (ou equivalente, na forma da Lei) expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da Licitante, com indicação do prazo de validade e não havendo, somente será aceita com data de emissão não superior a **60 (sessenta) dias** da data de apresentação da proposta. Se a comarca possuir mais de um Cartório Distribuidor, deverá ser apresentada Certidão de todos os Cartórios Distribuidores existentes na Comarca. Caso a participação no certame seja da filial, a Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial deverá ser da filial e da matriz.

5.2.3.2 – Para licitantes que se encontrem em regime de recuperação judicial, deverá ser apresentada a Certidão retromencionada, mesmo que esteja Positiva acompanhada da documentação prevista no subitem 2.1.1.

5.2.3.3 – Apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, exigíveis e apresentados na forma da lei, registrados em órgão competente, que comprove a boa situação financeira da empresa (inciso I, art.31 da Lei nº 8.666/93). É vedada apresentação de balancetes ou balanços provisórios. Apresentar também os termos de abertura e encerramento dos livros contábeis.

5.2.3.4 – A comprovação da boa situação financeira será baseada na obtenção de Índice de Liquidez Geral (ILG) e Índice de Liquidez Corrente (ILC), igual ou superior a um ( $\geq 1$ ), resultantes da aplicação das fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$ILC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

Obs: A empresa licitante deverá apresentar os cálculos dos índices acima solicitados e serão verificados pelo Pregoeiro e Equipe de Apoio, cujo resultado aferido menor que um ( $< 1$ ) implicará na sua inabilitação.

5.2.3.5 – As licitantes que apresentarem “índice de liquidez corrente e o/ou índice de liquidez geral” acima de 5 e que apresentarem valores contabilizados no balanço em conta “caixa”, ou com expressão equivalente, deverão detalhar e apresentar através de documentação transparente, a composição individualizada por conta efetivamente detentora desses recursos, comprovando a existência do volume financeiro aí considerados como disponível, para que não paire dúvidas quanto ao ocultamento relativo de contingências com favorecimento ilícito em licitações. Caso as contas detentoras desse específico ativo

disponível sejam mantidas em instituições financeiras, deverá ser encaminhado cópia de extrato bancário (atualizado), dos montantes ali mantidos, bem como de documentos equivalentes no caso de manter esses recursos em contas passíveis de classificação em outras nomenclaturas contábeis, de modo a comprovar sua efetiva existência.

5.2.3.6 – A empresa que apresentar resultado menor que 1 (um), em qualquer dos índices citados no subitem 5.2.3.4., quando de sua habilitação, deverá comprovar capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo correspondente a 10% (dez por cento) sobre o valor estimado para esta contratação, através de balanço patrimonial integralizado – do último ano base exigido em Lei.

5.2.3.6.1 – Nos casos em que a comprovação de qualificação econômico financeiro seja por meio de capital social ou patrimônio líquido mínimo, poderá ser requisitada, a qualquer momento, pelo CONTRATANTE, relação dos compromissos assumidos pelos licitantes, que importem diminuição de sua capacidade operativa ou absorção da disponibilidade financeira, nos termos do § 4º do artigo 31 da Lei nº 8.666/93..

5.2.3.7 - De acordo com o Decreto Estadual nº 7.804 de 20 de fevereiro de 2013, não será exigida da microempresa ou da empresa de pequeno porte que venha a vencer o certame, a apresentação do balanço patrimonial do último exercício social, quando o objeto licitado tratar-se de fornecimento de bens para pronta entrega ou locação de materiais.

## **5.2.4 – DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

5.2.4.1 – Apresentação de atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter a licitante e/ou empresas do mesmo grupo econômico, experiência na realização de serviços de gestão em saúde, contemplando todo o processo de operacionalização de Sistema Informatizado próprio de Gestão de Plano de Saúde, instalado e utilizado pelo emissor deste Atestado para uma carteira de no mínimo, 310.000 (trezentos e dez mil) usuários, de uma só operadora ou de várias operadoras;

5.2.4.2 - Para ser considerado válido por software próprio entende-se sistema informatizado gestor de plano de saúde, adequado a legislação de planos de saúde, de propriedade da Licitante, ou de propriedade de empresa do mesmo grupo econômico, podendo ser comprovado por Contrato específico;

5.2.4.3 - O(s) atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) conterão a identificação do signatário, cargo que ocupa, contatos telefônicos e eletrônicos (e-mail), deve(m) ser apresentado(s) em papel timbrado da pessoa jurídica e deve(m) indicar as características e prazos das atividades executadas pela licitante.

5.2.4.4 - Não será permitida a somatória de Atestados, ou aditivos contratuais, quando fornecidos pela mesma empresa ou suas filiais;

5.2.4.5 - Comprovar que o profissional, coordenador técnico do contrato, seja graduado em Medicina, registrado em Conselho Competente e possua experiência profissional em auditoria em saúde (com certificação) e em coordenação de equipes de auditoria em saúde. A comprovação de graduação deverá ser feita por meio de certificado/diploma emitido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC e a experiência em auditoria

em saúde por meio de atestados em nome do profissional.

5.2.4.6 – Comprovar, por meio de certificado/diploma emitido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, que o gerente do contrato seja graduado em nível superior, com experiência em gerência de pessoas e processos operacionais de contas médicas ou em auditoria em saúde, comprovada por meio de atestados em nome do profissional.

5.2.4.7 - Apresentar certidão/declaração de exclusividade da propriedade do Sistema Informatizado de Gestão de Plano de Saúde, e que, atenda os requisitos estabelecidos neste Edital e no Termo de Referência. A referida certidão/declaração deverá ser emitida em papel timbrado da licitante e assinada por representante legal.

5.2.4.8 - A licitante deverá apresentar declaração formal, em papel timbrado, subscrita por representante legal da pessoa jurídica, comprometendo-se, caso seja contratada, a manter sede, unidade ou escritório na cidade de Goiânia, com no mínimo a seguinte estrutura física: Sala para realização de reuniões mensais com identificação (nome) da CONTRATADA; Computadores com capacidade para acesso ao sistema computadorizado; Mínimo de 3 (três) linhas telefônicas; Telefone celular para todos os médicos e enfermeiros auditores e Aplicativo para todos médicos auditores, interligado ao sistema computadorizado da CONTRATADA. A futura comprovação da existência da estrutura física será condição para assinatura do contrato.

## **5.2.5 – DAS DECLARAÇÕES**

5.2.5.1 - Deverá ser apresentada, junto com os documentos para habilitação, declaração do licitante de que não possui em seu quadro de pessoal, empregados menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 (quatorze) anos, nos termos do Inciso XXXIII do art. 7.º da Constituição Federal de 1988 (Lei 9.854/99) elaborada em papel timbrado e subscrita pelo representante legal da licitante.

5.2.5.2 – O Licitante deverá apresentar, durante a fase de entrega do envelope de habilitação do certame licitatório, declaração expressa de que aceita as condições definidas neste Edital e seus Anexos para a prestação dos serviços. A declaração incompleta, falsa, dúbia ou em desacordo com o especificado neste edital, implica na sua automática desclassificação do certame, sem prejuízo de demais sanções legais.

5.2.5.3 - O licitante deverá apresentar, ainda, declaração expressa de que a mesma aceita as condições em que os serviços serão realizados, responsabilizando-se pela conservação, no tocante a execução dos serviços, das instalações da CONTRATANTE, bem como pelos atos ou ações de seus funcionários ou prepostos.

5.2.5.4 – O licitante deverá apresentar declaração, sob as penas da lei, que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para sua habilitação, no presente processo licitatório, nem se encontra suspensa do direito de contratar com a Administração Pública, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

## 6 – DA PROPOSTA TÉCNICA (ENVELOPE 03)

6.1 – O licitante/proponente deverá apresentar proposta técnica com todo detalhamento especificado a partir do Capítulo 2 – Descrição dos Serviços e Plataformas, constante no Termo de Referência, Anexo I deste Edital, com destaque aos itens 03 e 04 do mesmo Termo.

6.2- A proposta técnica deverá ser entregue em 02 (duas) vias, devidamente assinada por representante legal da empresa e em envelope específico, conforme previsto no subitem 2.2.2 deste Edital.

6.3 - Na avaliação da proposta técnica serão considerados, para efeito de pontuação os seguintes requisitos:

- a) - REQUISITOS DE SISTEMAS INFORMATIZADOS DA LICITANTE
- b) - REQUISITOS DE APTIDÃO TÉCNICA DA LICITANTE
- c) - REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA DA LICITANTE

### 6.4 - CONTEÚDO DOS DOCUMENTOS DAS PROPOSTAS TÉCNICAS

6.4.1 - **REQUISITOS DE SISTEMAS INFORMATIZADOS DA LICITANTE:** Objetiva comprovar através de atestado(s) / certidão(ões) / certidão (ões) de exclusividade / declaração(ões) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando, que as Licitantes possuem, na data prevista para a abertura das propostas, Sistema Informatizado próprio de Gestão de Plano de Saúde.

6.4.2 - Para ser considerado válido por software próprio entende-se sistema informatizado gestor de plano de saúde, adequado a legislação de planos de saúde, de propriedade da Licitante, ou de propriedade de empresa do mesmo grupo econômico, podendo ser comprovado por Contrato específico.

6.4.2.1 - Uma vez apresentada a comprovação conforme subitens acima, o referido sistema informatizado gestor de plano de saúde e demais plataformas de atendimento dos requisitos técnicos exigidos no Termo de Referência – Anexo I deste Edital, será realizado mediante avaliação técnica, observados os parâmetros a seguir discriminados.

X	REQUISITOS DA AMOSTRA	PONTOS
	Módulo Portal De Relacionamento Web – Beneficiário	1,8
	Módulo Portal De Relacionamento Web – Prestador	1,8
	Módulo Rede Credenciada	1,8

Sistema Informatizado Gestor de Plano de Saúde	Módulo De Autorização	2,4
	Módulo De Regulação Dos Procedimentos	2,4
	Módulo De Cobrança Beneficiário	1,8
	Módulo De Análise De Contas Médicas	1,8
	Módulo Tabela De Procedimentos	1,8
	Módulo De Gestão De Internação	3,0
	Plataforma de Conectividade	2,4
	Módulo de Prontuário Eletrônico (PEP)	3,0
Plataformas Complementares	Módulo de Mobilidade	3,0
	Módulo de Triagem Clínica e Orientação Médica em Saúde à Distância	3,0
<b>Máximo de Pontos neste Quesito</b>		<b>30</b>

6.4.2.2 - A licitante que apresentar software(s) que atendam à totalidade dos requisitos exigidos receberá um total de 30 (trinta) pontos.

6.4.3 - **REQUISITOS DE APTIDÃO TÉCNICA DA LICITANTE:** comprovação da aptidão técnica da licitante será realizada mediante a exibição de cópias autenticadas de atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, e/ou seus respectivos contratos que comprovem a efetiva prestação dos serviços correlatos ao Objeto deste Edital (especificamente serviços de gestão em saúde, contemplando o processo de operacionalização de Sistema Informatizado próprio de Gestão de Plano de Saúde), executados pela LICITANTE e/ou empresas do mesmo grupo econômico, observados os parâmetros a seguir discriminados:

PORTE DA OPERADORA	PONTOS POR ATESTADO	NÚMERO MÁXIMO DE ATESTADOS
(QDE. De USUARIOS)		
DE 01 A 30.000	1,5	2
DE 30.001 A 50.000	3,0	2

DE 50.001 A 100.000	6,0	2
ACIMA DE 100.001	9,0	1
<b>Máximo de Pontos neste Quesito</b>	<b>30</b>	-

6.4.3.1 - Para os efeitos do item acima, será atribuído 1,5 (um e meio) ponto para cada atestado/contrato que comprove a execução de contrato com operadoras de planos de saúde de 01 A 30.000 vidas até o limite de 02 atestados; 03 (três) pontos para cada atestado/contrato que comprove a execução de contrato com operadoras de planos de saúde 30.001 A 50.000 vidas até o limite de 02 atestados; 06 (seis) pontos para cada atestado/contrato que comprove a execução de contrato com operadoras de planos de saúde 50.001 A 100.000 vidas até o limite de 02 atestados e 09 (nove) pontos para atestado/contrato que comprove a execução de contrato com operadoras de planos de saúde acima de 100.000 vidas até o limite de 01 atestados. Os atestados/contratos devem respeitar a descrição do item 6.4.3.

6.4.3.2 - Para ser considerado válido por software próprio vide descrição do item 6.4.2;

6.4.3.3 - Cada licitante que atenda à totalidade dos requisitos exigidos receberá um total de 30 (trinta) pontos.

6.4.4 - **REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA DA LICITANTE:** A comprovação da experiência da licitante será realizada mediante a exibição de cópias autenticadas de atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, e/ou seus respectivos contratos que comprovem a efetiva prestação dos serviços correlatos ao Objeto deste Edital (especificamente serviços de gestão em saúde, contemplando todo o processo de operacionalização de Sistema Informatizado próprio de Gestão de Plano de Saúde), executados pela LICITANTE e/ou empresas do mesmo grupo econômico, demonstrando o prazo de prestação de serviços e quantidade de clientes atendidos, observando os parâmetros a seguir discriminados.

**Atenção:** A pontuação final deste quesito respeitará a soma dos pontos totais de **A) TEMPO DE EXECUÇÃO + B) QUANTIDADE DE CLIENTES EM SERVIÇOS SIMILARES AO OBJETO.**

**ONDE:**

**A) TEMPO DE EXECUÇÃO EM SERVIÇOS SIMILARES AO OBJETO**

<b>TEMPO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS</b>	<b>PONTOS POR CONTRATO</b>	<b>NÚMERO MÁXIMO DE CONTRATOS</b>
<b>Até de 01 ANO de execução</b>	<b>0,5</b>	<b>3</b>
<b>Entre 02 e 03 ANOS de execução</b>	<b>1,0</b>	<b>2</b>
<b>Acima de 03 ANOS de execução</b>	<b>1,5</b>	<b>1</b>
<b>Máximo de Pontos neste Quesito</b>	<b>5</b>	<b>-</b>

6.4.4.1 - Para os efeitos do item acima, será atribuído 0,5 (meio) ponto para cada atestado/contrato que comprove a execução de contrato com operadoras de planos de saúde até 01 ANO de execução até o limite de 03 atestados; 1,0 (um) pontos para cada atestado/contrato que comprove a execução de contrato com operadoras de planos de saúde entre 02 a 03 ANOS de execução até o limite de 02 atestados; 1,5 (um e meio) pontos para atestado/contrato que comprove a execução de contrato com operadoras de planos de saúde acima de 03 ANOS de execução até o limite de 01 atestado. Os atestados/contratos devem respeitar a descrição do item 6.4.4.

6.4.4.2 - Para ser considerado válido por software próprio vide descrição do item 6.4.2;

6.4.4.3 - Cada licitante que atenda à totalidade dos requisitos exigidos receberá um total de 05 (cinco) pontos.

**E ainda;**

**B) QUANTIDADE DE CLIENTES EM SERVIÇOS SIMILARES AO OBJETO**

**PONTOS POR QUANTIDADE COMPROVADA (NÃO CUMULATIVO/MAXIMO = 35 PONTOS)**

#### **QDE. DE CLIENTES**

<b>De 01 a 02 clientes</b>	<b>5</b>
<b>De 03 a 04 clientes</b>	<b>10</b>
<b>De 05 a 07 clientes</b>	<b>20</b>
<b>Acima de 07 clientes</b>	<b>35</b>
<b>Máximo de Pontos neste Quesito</b>	<b>35</b>

6.4.4.4 - Para os efeitos do item acima, será atribuído 05 (cinco) pontos para atestado/contrato que comprove a execução de contrato entre 01 e 02 operadoras de planos de saúde; 10 (dez) pontos para atestado/contrato que comprove a execução de contrato entre 03 e 04 operadoras de planos de saúde; 20 (vinte) pontos para atestado/contrato que comprove a execução de contrato entre 05 e 07 operadoras de planos de saúde e 35 (trinta e cinco) pontos para atestado/contrato que comprove a execução de contrato acima de 06 operadoras de planos de saúde. Os atestados/contratos devem respeitar a descrição do item 6.4.4.

6.4.4.5 - Para ser considerado válido por software próprio vide descrição do item 6.4.2;

6.4.4.6 - Cada licitante que atenda à totalidade dos requisitos exigidos receberá um total de 35 (trinta e cinco) pontos.

#### **6.5 - DA PROVA DE CONCEITO**

6.5.1 – A prova de conceito será realizada com todas as empresas classificadas a partir de análise da Proposta Técnica conforme item 6, deste Edital, tendo suas funcionalidades avaliadas e apresentadas presencialmente.

6.5.2 – A data para a Prova de Conceito será marcada pela Comissão de Licitação na sessão de realização do certame.

6.5.3 – A prova de conceito, será de caráter eliminatório e terá como objetivo a comprovação, via sistema informatizado, dos requisitos técnicos apresentados na proposta técnica, conforme subitens 6.4.1 deste Edital.

#### **7 – DA PROPOSTA DE PREÇOS (COMERCIAL) - ENVELOPE 04**

7.1 – A proposta de preços deverá ser elaborada levando em consideração os detalhes técnicos e especificações do objeto, descritos no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

7.2 – Todas as condições estabelecidas, no Termo de Referência, para a prestação dos serviços pretendidos, serão tacitamente aceitas pelo proponente no ato do envio de sua proposta comercial.

7.3 – O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias contados da data de abertura do certame.

7.4 – Nos preços propostos deverão estar inclusos, além do lucro, todos os tributos, encargos sociais, frete até o destino, deslocamento, mão de obra para carga e descarga, instalação e retirada de equipamentos e, quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o fornecimento do objeto da presente licitação, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente da empresa contratada. A proposta comercial deverá estar datada e assinada por representante legal do licitante.

7.5 – No julgamento das propostas comerciais, atendidas as condições prescritas neste Edital, será vencedora do certame, a proposta que apresentar a melhor pontuação técnica e o menor preço total para o lote do objeto licitado, conforme previsto no Termo de Referência – Anexo I.

7.6 – A documentação exigida neste Edital deverá ser entregue, no endereço constante no rodapé desta página, pessoalmente, endereçada à Comissão Especial de Licitação do IPASGO, não cabendo ao licitante questionar posteriormente a validade de qualquer entrega, direcionada para qualquer outra pessoa.

7.7 – O preço ofertado deverá ser expresso em Real (R\$) e não poderá exceder a 02 (duas) casas decimais.

7.8 – O IPASGO não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos de informações, no momento da verificação dos documentos. Ocorrendo essa indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos alcançados pela verificação, a licitante será inabilitada.

7.9 – Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento em substituição dos documentos exigidos no presente Edital e seus Anexos. Se a documentação de habilitação não estiver conforme as exigências editalícias ou contrariar qualquer dispositivo deste Edital e seus Anexos, o licitante será considerado inabilitado.

7.10– Na proposta comercial deverá constar o número da conta bancária na **CEF (Caixa Econômica Federal)** e número da agência, na qual deverão ser depositados os pagamentos dos serviços que porventura venha a ser executado pela licitante, caso seja declarada vencedora do certame, conforme dispõe o art. 4º da Lei 18.364/2014.

7.11 – Fica a licitante ciente sobre a necessidade de manifestar-se acerca da concordância da prorrogação contratual e revalidação da proposta, antes do vencimento da mesma, por

iguais e sucessivos períodos, até o limite permitido em Lei. A falta de manifestação libera a licitante, excluindo-a do certame licitatório.

7.12 – Em situação onde a proposta venha a vencer antes da sessão pública de abertura da mesma, a não prorrogação e revalidação por parte da licitante resultam em sua não abertura, passando a condição de inválida.

7.13 – No caso da proposta vir a vencer após a abertura dos preços, a mesma deverá ser prorrogada e revalidada até a contratação, sob pena de exclusão do presente certame.

7.14 – Para a definição do preço, o licitante/proponente deverá preencher a tabela abaixo, tendo como base de cálculo os indicadores da tabela constante no Anexo I – Termo de Referência.

ITEM	MESES	QDE. DE BENEFICIÁRIOS	VALOR PERCAPITA	VALOR MENSAL	VALOR GLOBAL
IMPLANTAÇÃO	3	N/A	N/A	00,00	MESES X VALOR MENSAL
OPERAÇÃO	9	620.245	00,00	QDE. DE BENEFICIÁRIOS X VALOR PERCAPITA	MESES X VALOR MENSAL
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>			<b>-</b>	<b>00,00</b>

7.15 – Prazo de execução dos serviços

7.16 - Será desclassificada a empresa cujo preço total proposto para os serviços seja superior ao estabelecido no subitem 1.3 (Planilha Quantitativa)

7.17- As PROPOSTAS COMERCIAIS deverão ser rubricadas e numeradas sequencialmente, da primeira à última folha, de modo a refletir a seu número exato.

7.18 - A eventual falta de numeração ou numeração incorreta será suprida pelo representante da LICITANTE/PROponente na sessão de abertura das propostas.

7.19 - A empresa licitante deverá considerar a possibilidade do eventual aumento do quadro de beneficiários, refletindo na necessidade do aumento proporcional de sua equipe técnica.

## 8 - DO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO

8.1 - Os trabalhos da sessão pública para Credenciamento dos representantes, recebimento dos envelopes com os Documentos de Habilitação, Propostas Técnicas e Propostas Comerciais obedecerão aos trâmites estabelecidos nos subitens seguintes:

8.1.1 – No dia, local e hora determinados no Aviso de Licitação e na presença dos LICITANTES/PROPONENTES e demais pessoas que quiserem assistir à sessão, a COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO DO IPASGO, realizará o Credenciamento dos representantes de cada empresa que se fizer presente para participar da sessão pública. Encerrada essa fase, a COMISSÃO passará a receber os invólucros devidamente fechados, contendo os Documentos de Habilitação, as Propostas Técnicas e Comerciais.

8.2 - Para a boa condução dos trabalhos, cada LICITANTE/PROPONENTE deverá se fazer representar por, no máximo, 02 (duas) pessoas.

8.2.1 – Os documentos exigidos para o Credenciamento são:

- cédula de identificação
- contrato social (quando o credenciado for o representante legal da empresa)
- procuração pública ou privada, com identificação do emitente e do procurador, acompanhada de documento que autorize a emissão da procuração e conceda poderes para realizar o ato.

8.3 - Os membros da COMISSÃO e pelo menos 02 (dois) representantes dos LICITANTES credenciados, escolhidos entre os presentes, representarão as PROPONENTES e rubricarão todas as folhas dos Documentos de Habilitação e os lacres dos envelopes das Propostas Técnicas e Comerciais apresentados.

8.4 - Recebidos os envelopes "02" – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO, "03" - PROPOSTAS TÉCNICAS e "04" - PROPOSTAS COMERCIAIS, proceder-se-á abertura daqueles referentes à documentação de habilitação.

8.5 - A COMISSÃO poderá, ao seu exclusivo critério, proclamar, na mesma sessão, o resultado da habilitação, ou estabelecer data para esse fim, ficando cientificados e convocados os interessados a comparecerem.

8.6 - Proclamado o resultado da habilitação, abrir-se-á prazo para manifestação de interesse em interpor recurso à documentação apresentada, o que deverá ocorrer em no máximo 10 (dez) minutos. Decorrido o prazo para interposição de recurso, ou no caso de renúncia do direito recursal, a COMISSÃO procederá à abertura das Propostas Técnicas das LICITANTES habilitadas.

8.6.1 – O prazo para apresentação das razões do recurso está previsto no *Art. 109, inciso I, da Lei nº 8.666/93*.

8.7 - A COMISSÃO devolverá os envelopes de Propostas Técnicas e Comerciais às LICITANTES que forem inabilitadas, se não houver manifestação de recursos, ou ainda, se houver interesse em recorrer, após sua denegação.

8.8 – Após análise das razões recursais protocoladas, se houver, serão convocados, via e-mail, os licitantes habilitados para conhecimento do resultado dos recursos em sessão pública. Proclamado o resultado dos recursos, na mesma sessão serão abertos os envelopes (03) de Propostas Técnicas e analisadas. Caso não seja possível realizar a análise das Propostas Técnicas naquela sessão, a COMISSÃO designará novo prazo para apresentar o resultado das Propostas Técnicas, ficando desde já os licitantes convocados a comparecerem.

8.8.1 - Comunicado do resultado da análise das Propostas Técnicas das LICITANTES habilitadas, será aberto o prazo para manifestação de interesse para interposição de recursos, o que ocorrerá em no máximo 10 (dez) minutos. Decorrido o prazo para interposição de recurso, ou no caso de renúncia do direito recursal, a COMISSÃO procederá à abertura das Propostas Comerciais das LICITANTES classificadas na fase técnica.

8.8.2 - O prazo para apresentação das razões do recurso às Propostas Técnicas será o previsto no Art. 109, inciso I, da Lei nº 8.666/93.

8.9 - A COMISSÃO devolverá os envelopes de Propostas Comerciais às LICITANTES que forem inabilitadas na fase técnica, se não houver manifestação de recursos, ou ainda, se houver interesse em recorrer, após sua denegação.

8.10 - Após análise das razões recursais protocoladas, se houver, serão convocados, via e-mail, os licitantes habilitados para conhecimento do resultado, em sessão pública. Proclamado o resultado dos recursos às Propostas Técnicas, na mesma sessão serão abertos os envelopes (04) de Propostas Comerciais e analisadas. Caso não seja possível realizar a análise das Propostas Técnicas naquela sessão, a COMISSÃO designará novo prazo para apresentar o resultado das Propostas Comerciais, ficando desde já os licitantes convocados a comparecerem.

8.10.1 - Analisadas as Propostas Comerciais, a COMISSÃO divulgará o resultado final da licitação e proclamará o vencedor do certame.

8.11 - Após a entrega dos invólucros contendo os Documentos de Habilitação e as Propostas Técnicas e Comerciais, nenhum documento adicional será aceito ou considerado na análise e julgamento, e nem serão permitidos quaisquer adendos, acréscimos ou retificações.

8.12 - De cada sessão realizada será lavrada a respectiva ata circunstanciada, a qual será assinada pela COMISSÃO e pelos representantes das LICITANTES/PROPONENTES.

8.13 – Sendo possível a divulgação do resultado de julgamento final da Licitação será comunicado na mesma sessão ou posteriormente através de notificação aos interessados.

8.14 - Das decisões proferidas pela Comissão de Licitação caberão recursos nos prazos e condições estabelecidos no art. 109, da Lei Federal nº 8.666/93, que deverão ser protocolados na sala da Supervisão de Licitação do Ipasgo, bloco 4, no 1º andar, sede administrativa do Ipasgo, ou ainda, encaminhadas por e-mail [licitacao@ipasgo.go.gov.br](mailto:licitacao@ipasgo.go.gov.br).

br, devendo estar acompanhados de documento de identificação de quem assina a peça recursal e documento de autorização para exercer essa função (contrato social ou procuração).

8.14.1 - Os recursos protocolados, em qualquer das fases da licitação, quando ocorrerem, serão interpostos, analisados e julgados com estrita observância da Lei das Licitações, nº 8.666/93, em seu art. 109.

8.14.2 - Os recursos deverão ser protocolados/entregues à Comissão Especial de Licitação no prazo legal estabelecido, não sendo conhecidos aqueles interpostos fora dele.

8.15 - É facultado à Comissão Especial de Licitação, de ofício ou mediante requerimento do interessado, em qualquer fase da licitação realizar diligências, destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

8.16 - A Comissão de Licitação manterá sob sua guarda até o final desta licitação, os envelopes contendo as propostas comerciais das empresas inabilitadas, que não estiverem representadas legalmente na sessão em que foi proferido o resultado da habilitação/inabilitação. Transcorrido esse prazo sem que os citados envelopes tenham sido resgatados, estes serão expurgados pela Comissão de Licitação.

8.17 - Ocorrendo a(s) inabilitação(ões) ou a(s) desclassificação(ões) das propostas de todas as licitantes a Comissão, nos termos do art. 48, § 3º da Lei Federal nº 8.666/93, poderá fixar às participantes o prazo de 8(oito) dias úteis para apresentação de novos documentos ou novas propostas, escoimadas das causas que as inabilitaram ou as desclassificaram.

## **9 - DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO**

9.1 -A responsabilidade pelas informações, pareceres técnicos, jurídicos e econômicos exarados na presente Concorrência Pública é exclusiva da equipe técnica do Órgão/Entidade de onde a mesma é originária.

9.2 - Os cálculos do Índice Técnico, Índice de Preço e da Avaliação Final, deverão ser feitos sem arredondamento e com 2 (duas) casas decimais.

### **A – AVALIAÇÃO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO – ENVELOPE “2”**

9.3 - A habilitação será julgada com base nos Documentos de Habilitação apresentados, observadas as exigências pertinentes à Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e Trabalhista Qualificação Técnica, Qualificação Econômica e Financeira e Qualificação Trabalhista.

9.3.1 - Será inabilitada a LICITANTE/PROPONENTE que deixar de apresentar qualquer um dos documentos exigidos no ENVELOPE 2, ou apresentá-los em desacordo com as exigências do presente Edital.

## **B - AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS TÉCNICAS – ENVELOPE “3”**

9.4 - Decorrido o prazo recursal referente à habilitação, a Comissão de Licitação procederá a abertura das Propostas Técnicas. Estas serão apresentadas ao **INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO)** para avaliação e pontuação, que será feita através da Comissão Técnica de Análise especificamente constituída para este fim.

9.4.1 - A Comissão Técnica de Análise do **INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO)** procederá a análise das propostas técnicas e elaborará um relatório com as conclusões, classificando as licitantes pela totalização dos pontos.

9.5 - A Comissão Técnica de Análise do **INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO)** determinará a **NOTA TÉCNICA (Nt)** de cada LICITANTE/PROPONENTE habilitada, aplicando a seguinte fórmula:

**NOTA TÉCNICA = R1 + R2 + R3, onde:**

**R1. REQUISITOS DE SISTEMAS INFORMATIZADOS DA LICITANTE.**

**R2. REQUISITOS DE APTIDÃO TÉCNICA DA LICITANTE.**

**R3. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA DA LICITANTE.**

9.6 - Serão desclassificadas as Propostas Técnicas que:

- a) Apresentarem **NOTA TÉCNICA** inferior a 70 (setenta) pontos.
- b) Receberem nota 0 (zero) no Requisito Sistema Informatizado; ou
- c) Apresentarem na Proposta Técnica qualquer referência a preços ou valores relativos à Proposta Comercial.
- d) Deixarem de apresentar quaisquer documentos ou informações exigidas no item 6 ou o fizerem em desacordo com as condições prescritas neste Edital.

9.7 - A pontuação máxima da proposta técnica é de 100 (cem) pontos.

9.8 - A Comissão Técnica de Análise do **INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO)** determinará a Nota Técnica (Nt) de acordo com os critérios de pontuação discriminados neste Edital, que totalizam o máximo de 100 (cem) pontos, e que estão baseados nas especificações definidas no item 6 deste Edital.

## **C – AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS COMERCIAIS – ENVELOPE “4”**

9.9 - Decorrido o prazo recursal referente à fase Técnica, a COMISSÃO procederá a abertura das Propostas Comerciais. Estas serão apresentadas a **INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO)** para análise e pontuação, que será feita pela mesma Comissão Técnica de Análise retro citada.

9.10 - Serão desclassificadas as Propostas Comerciais que apresentarem um ou mais itens descritos a seguir:

a) Condições ilegais, omissões, erros e divergência ou conflito com as exigências deste Edital.

b) Proposta em função da oferta de outro competidor na licitação.

c) Preço unitário simbólico ou irrisório, havido assim como aquele incompatível com os preços praticados no mercado, conforme a Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

d) Preço excessivo, assim entendido como aquele superior ao preço estimado pelo **INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO)**, estabelecido no subitem 1.3 do Edital.

e) Preços globais inexequíveis na forma do Art. 48 da Lei das Licitações, “Propostas com valor global superior ao limite estabelecido ou com preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato, condições estas necessariamente especificadas no ato convocatório da licitação”

9.11 - Na proposta prevalecerão, em caso de discordância entre os valores numéricos e por extenso, estes últimos.

9.12 - Os erros aritméticos de soma ou multiplicação, bem como do valor total proposto, eventualmente configurados nas Propostas, serão retificados, não se constituindo, de forma alguma, como motivo para desclassificação da Proposta Comercial do Licitante.

9.12.1 - Se houver discrepância entre o preço unitário e o preço total, o qual é obtido pela multiplicação do preço unitário pela quantidade, o preço unitário prevalecerá, e o preço total será corrigido.

9.12.2 - Se houver discrepâncias entre os valores numéricos e seus componentes por extenso, prevalecerão os valores descritos por extenso.

9.13 A nota financeira obtida pela Licitante (Nf) dar-se-á segundo a seguinte fórmula:

NOTA FINANCEIRA (Nf) =  $100 \times F_m / F$ , onde:

**Nf = a nota financeira.**

Fm = é o menor preço.

F = é o preço da proposta em avaliação.

### 9.13.1 - O resultado da pontuação deverá ser indicado com dois decimais.

9.14 - Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências deste Edital e as propostas com preços excessivos ou manifestadamente inexequíveis; estas últimas são conceituadas, na forma da Lei, como as que têm valores inferiores a 70% do menor dos seguintes valores:

9.14.1 Média aritmética dos valores das COTAÇÕES do valor orçado pelo **INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO)**, excluída a proposta em análise.

9.14.2 Serão consideradas inexequíveis e conseqüentemente desclassificadas as propostas, os preços cujas planilhas de composição de custos unitários, salários, encargos sociais e demais insumos, apresentem valores nulos ou desvios ou incompatibilidades evidentes em relação ao mercado e à legislação;

## D - AVALIAÇÃO FINAL DAS PROPOSTAS

9.15 - O processo de avaliação final das propostas constará de dois momentos: no primeiro momento haverá a avaliação das Propostas Técnicas (Nt), com peso 60% (sessenta por cento) e, no segundo momento, a avaliação das Propostas Comerciais (Nf), com peso de 40% (quarenta por cento). Será considerada vencedora a licitante que obtiver maior Avaliação Final, resultante do somatório da proposta técnica com a proposta comercial, considerando-se os pesos.

9.16 - A Comissão determinará a AVALIAÇÃO FINAL de cada LICITANTE, mediante a combinação das notas técnicas (NT) e financeiras (NF), mediante a utilização dos pesos (T% = peso atribuído à proposta técnica) e (P% = peso atribuído à proposta financeira) indicados no subitem anterior, utilizando-se da seguinte fórmula:

$$\text{AVALIAÇÃO FINAL} = \text{NT} \times \text{T\%} + \text{NF} \times \text{P\%}$$

9.17 - A AVALIAÇÃO FINAL (AF) será usada como critério de classificação final.

9.18 - Será julgada vencedora, a LICITANTE/PROPONENTE que obtiver a maior **AVALIAÇÃO FINAL (AF)**, ficando as demais classificadas em ordem decrescente de AVALIAÇÃO FINAL (AF).

9.19 - Havendo igualdade de AVALIAÇÃO FINAL (AF) entre 2 (duas) ou mais LICITANTES/PROPONENTES, o certame será decidido por sorteio.

## 10 - DA ADJUDICAÇÃO

10.1 - O objeto da licitação será adjudicado à licitante da proposta vencedora, mediante Contrato a ser firmado entre esta e o **INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO)**, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado da data de sua convocação para esse fim.

10.2 - Além das obrigações legais e regulamentares e das demais constantes deste instrumento e seus anexos, antes da assinatura do Contrato, obriga-se a LICITANTE/PROPONENTE vencedora a:

10.2.1- Apresentar garantia, antes da assinatura do Contrato, numa das seguintes modalidades, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor da contratação:

a) Caução em dinheiro ou em Título da Dívida Pública, vedada a prestação de garantia através de Títulos da Dívida Agrária. No caso de opção pela garantia em Título da Dívida Pública, deverão tais títulos serem acompanhados de documento emitido pela SECRETARIA DO TESOUREIRO NACIONAL, no qual este atestará a sua validade, exequibilidade e avaliação de resgate atual.

b) Carta de Fiança bancária

c) Seguro-Garantia.

10.2.1.1 Na garantia para a execução do Contrato deverá estar expresso seu prazo de validade superior a 90 (noventa) dias do prazo contratual.

10.2.1.2 Quando da apresentação da garantia contratual em uma das modalidades estabelecidas nas alíneas "b" e "c", do subitem 10.2.1., a CONTRATADA deverá apresentar, juntamente, com a apólice de seguro ou carta de fiança bancária, a procuração ou estatuto que comprove os poderes dos representantes que assinam o documento de representação da empresa.

10.3 Prestar garantia adicional na forma do §2º do Art. 48 da Lei Nº 8.666/93, quando for o caso.

10.4 - A CONTRATADA fica obrigada a aceitar nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até os limites previstos em lei.

10.4.1 - Na ocorrência de acréscimo contratual de valor deverá ser prestada garantia proporcional ao valor acrescido, nas mesmas condições estabelecidas no subitem 10.2.1 do Edital.

10.4.5 - Quando a licitante adjudicatária não cumprir as obrigações constantes deste Edital e não assinar o Contrato no prazo estabelecido no subitem 10.1, é facultado ao INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO) convidar a segunda classificada, e assim sucessivamente, para assinar o contrato nas

mesmas condições da primeira colocada, inclusive quanto ao preço, ou revogar a licitação.

## **11 - DO PRAZO DE EXECUÇÃO E DE VIGÊNCIA DO CONTRATO**

11.1 - O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do Instrumento contratual, devendo ser publicado na forma do parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/1993, como condição de sua eficácia.

11.2 - Os serviços objeto deste Edital deverão ser implantados e concluídos dentro do prazo de 03 (três) meses, contados a partir da data de recebimento da Ordem de Serviço, após publicação do extrato de contrato no Diário Oficial, podendo ser prorrogado a critério da Lei nº 8.666/93 e demais alterações. A operacionalização do sistema implantado ocorrerá nos 09 (nove) meses seguintes.

11.2.1 - O Prazo de vigência contratual poderá ser prorrogado nos termos do art. 57 da Lei nº 8.666/1993, por meio de termo aditivo.

11.3 - Os pedidos de prorrogação deverão se fazer acompanhar de um relatório circunstanciado e do novo cronograma físico-financeiro adaptado às novas condições propostas. Esses pedidos serão analisados e julgados pela fiscalização do **INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO)**

11.4 - Os pedidos de prorrogação de prazos serão dirigidos ao CONTRATANTE, até 30 (trinta) dias antes da data do término do prazo contratual.

11.5 - Os atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, desde que notificados no prazo de 48 (quarenta e oito) horas e aceitos pelo CONTRATANTE, não serão considerados como inadimplemento contratual.

## **12 - DOS PREÇOS E DO REAJUSTE**

12.1 - Os preços para execução total dos serviços serão aqueles oferecidos na proposta comercial e será fixo e irrevogável pelo período de 12 (doze) meses, contados da apresentação da proposta, conforme a vigência contratual.

12.2 - Após os primeiros 12 (doze) meses, os preços contratuais poderão ser reajustados, tomando-se por base a data da apresentação da proposta, utilizando-se a variação do IPCA-E – Índice Nacional de Preço ao Consumidor Amplo- Especial, divulgado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística).

12.3 - Incumbirá à CONTRATADA a iniciativa e o encargo do cálculo para cada reajuste, a ser aprovado pelo CONTRATANTE, juntando-se os respectivos documentos comprobatórios.

## **13- DA CONTRATAÇÃO**

13.1 – As obrigações decorrentes da presente licitação serão formalizadas por termo de contrato, representado pelo IPASGO e o licitante vencedor, que observará os termos da Lei nº 8.666/93, deste Edital e demais normas pertinentes.

13.2 – Caso o adjudicatário não apresente situação regular no ato de assinatura do contrato, ou se recuse a assiná-lo, serão convocados para celebrar o contrato, os licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, inclusive quanto aos preços, ou ainda, poderá revogar a licitação, sem prejuízo da cominação prevista no art. 81 da Lei nº 8.666/93.

13.3 – A recepção do objeto deste Edital, não implica na sua aceitação definitiva, portanto dependerá da verificação do resultado satisfatório quanto à qualidade e quantidade, aferido pelo CONTRATANTE.

13.4 – O licitante vencedor será convocado para, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da ciência da convocação, celebrar o referido Ato. Caso não possa ser cumprido este prazo, poderá, desde que devidamente justificado e aceito pela administração, solicitar prorrogação do prazo por igual período.

13.5 – Como condição para celebração do contrato, o licitante vencedor deverá manter as condições de habilitação e qualificação exigidas no momento da licitação, em observância ao princípio da vinculação ao instrumento convocatório, previsto no inciso XIII do art. 55, da Lei nº 8.666/93.

13.6 – Fica o Contratado obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os **acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços de até 25% (vinte e cinco por cento)** do valor inicial atualizado do contrato, nos termos previstos no artigo 65, §1º, da Lei Federal nº 8.666/93, no que se aplicar o objeto.

13.7 - Em observância ao princípio da vinculação ao instrumento convocatório, a Contratada deverá manter as exigências editalícias, integralmente, ressalvadas aquelas consideradas ilegais, conforme previsto no inciso XI do art. 55, da Lei nº 8.666/93.

13.8 – Por força do art. 6º, da Lei Estadual nº 19.754/2019 é obrigatória, antes da assinatura do contrato, a consulta prévia ao CADIN ESTADUAL a fim de comprovar que a Contratada não possua registro positivo, sendo que a existência de pendências junto ao CADIN ESTADUAL constituirá impedimento à celebração do contrato.

## **14 - DAS CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

14.1 - A CONTRATADA estará obrigada a satisfazer os requisitos e atender a todas as exigências e condições a seguir estabelecidas:

a) Recrutar pessoas habilitadas e com experiência comprovada fornecendo à CONTRATANTE relação nominal dos profissionais, contendo identidade e atribuição/especificação técnica;

b) Executar os serviços através de pessoas idôneas, assumindo total responsabilidade por

quaisquer danos ou falta que venha a cometer no desempenho de suas funções, podendo a Fiscalização do IPASGO solicitar a substituição daqueles cuja conduta seja julgada inconveniente;

c) Substituir os profissionais nos casos de impedimentos fortuitos, de maneira que não se prejudiquem o bom andamento e a boa prestação dos serviços;

d) Facilitar a ação da FISCALIZAÇÃO na inspeção dos serviços, prestando, prontamente, os esclarecimentos que forem solicitados;

e) Responder perante a CONTRATANTE, mesmo no caso de ausência ou omissão da FISCALIZAÇÃO, indenizando-a devidamente por quaisquer atos ou fatos lesivos aos seus interesses, que possam interferir na execução do Contrato, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade se estenderá a danos causados a terceiros, devendo a CONTRATADA adotar medidas preventivas contra esses danos, com fiel observância das normas emanadas das autoridades competentes e das disposições legais vigentes;

f) Responder, civil e criminalmente, pela quebra de sigilo dos documentos manuseados, sendo que a CONTRATADA não deverá, mesmo após o término do Contrato, sem consentimento prévio por escrito da CONTRATANTE, fazer uso de quaisquer documentos ou informações de que tenha ciência, a não ser para fins de execução do Contrato;

g) Pagar seus empregados no prazo previsto em lei, sendo também de sua responsabilidade o pagamento de todos os tributos que, direta ou indiretamente, incidam sobre a prestação dos serviços contratados inclusive as contribuições previdenciárias, fiscais e para-fiscais, FGTS, PIS, emolumentos, seguros de acidentes de trabalho etc, ficando excluída qualquer solidariedade da CONTRATANTE por eventuais autuações administrativas e/ou judiciais, uma vez que a inadimplência da CONTRATADA, com referência às suas obrigações, não se transfere à CONTRATANTE;

h) Disponibilizar, a qualquer tempo, toda documentação referente ao pagamento dos tributos, seguros, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários relacionados com o objeto do Contrato;

i) Responder, pecuniariamente, por todos os danos ou prejuízos que forem causados à União, Estado, Município ou terceiros, decorrentes da prestação dos serviços;

j) Manter durante toda a execução dos serviços, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

k) Organizar e manter sempre disponível toda a documentação relativa aos registros do andamento dos serviços e dos fatos relacionados às recomendações da FISCALIZAÇÃO. Tal formalização poderá ser realizada através de correspondência originária de ambas as partes envolvidas.

l) Prestar os serviços de acordo com o TERMO DE REFERÊNCIA parte integrante deste contrato;

- m) Responsabilizar-se pela conformidade, adequação, desempenho e qualidade dos serviços garantindo a perfeita execução do objeto;
- n) Fornecer toda e qualquer documentação, projetos, estudos técnicos, produzidos durante a execução do objeto do Contrato, na forma impressa e em meio digital;
- o) Manter, durante toda execução do Contrato, a equipe técnica apresentada para fins de análise da Proposta Técnica, somente sendo aceitas eventuais substituições por profissionais detentores de semelhante qualificação, ou subcontratações após aprovação pelo IPASGO.

## **15 - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

15.1. O pagamento será efetuado mensalmente, em até 30 (trinta) dias contados da data da apresentação da nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo gestor do contrato, mediante crédito em conta corrente em nome da contratada.

15.1.1. A fatura relativa aos serviços executados no período de cada mês civil deverá ser apresentada ao INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO), até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à realização dos serviços, para fins de conferência e atestação.

15.1.2. A nota fiscal/fatura que apresente incorreções será devolvida à contratada para as devidas correções. Nesse caso, o prazo de que trata o subitem anterior começará a fluir a partir da data de apresentação da nota fiscal/fatura corrigida.

15.2. Não será efetuado qualquer pagamento à contratada em caso de descumprimento das condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

15.3. É vedada a realização de pagamento antes da execução do objeto ou se o mesmo não estiver de acordo com as especificações do ANEXO I – Termo de Referência deste Edital de Concorrência Pública;

15.4. Os pagamentos encontram-se ainda, condicionados à apresentação dos seguintes comprovantes:

15.4.1. Nota Fiscal e/ou Fatura relativa ao fornecimento do objeto;

15.4.2 Comprovante de conta bancária na Caixa Econômica Federal;

15.4.3 Certidão Negativa de Débitos Municipal (ISS);

15.4.4 Certidão Negativa de Débitos Relativos as Contribuições Previdenciárias e de Terceiros;

15.4.5 Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos e a Dívida Ativa da União;

15.4.6 Certidão Negativa de Débitos Inscritos em Dívida Ativa da Fazenda Pública Estadual do domicílio ou sede da licitante;

15.4.7 Certidão Negativa de Débitos Inscritos em Dívida Ativa da Fazenda Pública do Estado de Goiás – (SEFAZ);

15.4.8 Certificado de Regularidade do FGTS-CRF;

15.4.9 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

15.5 - O IPASGO poderá exigir a apresentação dos comprovantes de recolhimento dos tributos e contribuições previdenciárias, sociais e dos encargos trabalhistas (INSS, ISSQN, FGTS, PIS/PASEP, COFINS, etc), referentes ao mês anterior ao da prestação dos serviços faturados, juntamente com as faturas apresentadas para pagamento.

15.6 - A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida pela própria Contratada, obrigatoriamente com o número de inscrição do CNPJ apresentado nos documentos de habilitação, na proposta e no Contrato, não se admitindo Notas Fiscais/Faturas emitidas com outro CNPJ, mesmo aquele de filiais ou da matriz.

15.7. Nos casos de eventuais atrasos de pagamentos, serão pagos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês “pro rata die”, a partir da data do vencimento e a data do efetivo pagamento.

15.8. O pagamento de cada fatura dependerá da apresentação dos documentos e quitações acima referidos.

15.9. Toda a documentação exigida deverá ser apresentada em original ou por qualquer processo de reprografia, obrigatoriamente autenticada em cartório. Caso esta documentação tenha sido emitida pela Internet, só será aceita após a confirmação de sua autenticidade.

15.10. O INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO) fiscalizará continuamente os serviços e a elaboração dos relatórios, e poderá realizar inspeções diretas nos locais onde os trabalhos objeto da presente contratação estiverem sendo desenvolvidos e propor ajustes que sejam considerados necessários para o atendimento das diretrizes contidas no TERMO DE REFERÊNCIA – Anexo I deste Edital.

## **16 - DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS**

16.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada pelo Gestor do Contrato e Comissão Técnica de Fiscalização (ou profissionais) especialmente designados para este fim, pelo CONTRATANTE, de acordo com o estabelecido no art. 67, da Lei Federal nº 8.666/93.

16.1.1. Para o acompanhamento de que trata o subitem anterior, compete ao GESTOR, entre outras atribuições: planejar, coordenar e solicitar da CONTRATADA e seus prepostos, ou obter do CONTRATANTE tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom

andamento da execução do objeto licitado e anexar aos autos do processo correspondente cópia dos documentos escritos que comprovem essas solicitações de providências.

16.2. A Fiscalização dos serviços será feita pela Comissão Técnica, constituída pelo INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO), mas não exime nem diminui a completa responsabilidade da CONTRATADA, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais.

16.3. A Fiscalização terá poderes para agir e decidir perante a CONTRATADA, inclusive rejeitando serviços que estiverem em desacordo com o Contrato, com as Normas Técnicas da ABNT e com a melhor técnica consagrada pela sua execução, obrigando-se desde já a CONTRATADA a assegurar e facilitar o acesso da Fiscalização aos serviços e todos os elementos que forem necessários ao desempenho de sua missão.

16.4. A Fiscalização terá plenos poderes para sustar qualquer serviço que não esteja sendo executado dentro dos termos do Contrato, dando conhecimento do fato ao INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO).

16.5. Caberá à Fiscalização verificar a ocorrência de fatos para os quais haja sido estipulada qualquer penalidade contratual. A Fiscalização informará ao setor competente do INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO) quanto ao fato, instruindo o seu relatório com os documentos necessários, e em caso de multa, a indicação de seu valor.

16.6. Das decisões da Fiscalização, poderá a CONTRATADA recorrer ao INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO), no prazo de 10 (dez) dias úteis da respectiva comunicação.

16.7. O INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO) se reserva o direito de fazer exigências à CONTRATADA, sempre que julgar necessário, para a proteção da integridade física e de saúde de seus técnicos e funcionários no exercício de suas atividades.

16.8. Compete ainda à FISCALIZAÇÃO:

- a) Exigir fiel cumprimento do Contrato e seus aditivos pela CONTRATADA;
- b) Solicitar o assessoramento técnico, caso necessário;
- c) Verificar e atestar as faturas remetidas ao INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO);
- d) Zelar pela fiel execução do objeto e pleno atendimento às especificações explícitas ou implícitas;
- e) Controlar a qualidade dos serviços executados, rejeitando aqueles julgados não satisfatórios;
- f) Assistir a CONTRATADA na escolha dos métodos executivos mais adequados;

- g) Exigir da CONTRATADA a modificação de técnicas inadequadas, para melhor qualidade na execução do objeto licitado;
- h) Rever, quando necessário, o projeto e as especificações técnicas, adaptando-as a condições específicas;
- i) Verificar a adequabilidade dos recursos empregados pelo INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO), exigindo a melhoria dos serviços dentro dos prazos previstos;
- j) Anotar em expediente próprio as irregularidades porventura encontradas, as providências que determinou os incidentes verificados e o resultado dessas medidas;
- k) Estabelecer diretrizes, dar e receber informações sobre a execução do Contrato;
- l) Determinar a paralisação da execução do Contrato quando, objetivamente, constatada uma irregularidade que precisa ser sanada, agindo com firmeza e prontidão;
- m) Conhecer detalhadamente o Contrato e as cláusulas nele estabelecidas.
- n) Levar ao conhecimento dos seus superiores aquilo que ultrapassar às suas possibilidades de correção.

## **17 - DO GESTOR DO CONTRATO**

17.1 – O Gestor do Contrato, responsável por acompanhar, receber e atestar o(s) serviço(s) discriminado(s) no objeto deste Edital, verificar sua perfeita execução, em todas as fases, conforme preceitua o art. 67 da Lei nº 8.666/93 será nomeado por meio de portaria administrativa, no momento da assinatura do contrato.

## **18 – DA GARANTIA CONTRATUAL**

18.1 – Será apresentada garantia de execução do Contrato, correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor global do mesmo em qualquer das modalidades previstas no subitem 10.2.1. deste Edital.

18.2. Na Garantia de Execução deverá estar exposto seu prazo de validade superior em 90 (noventa) dias ao prazo contratual.

18.3. Na ocorrência de aditivo contratual de valor, deverá ser prestada garantia proporcional ao valor acrescido, nas mesmas condições estabelecidas nos subitens anteriores.

18.4. A devolução da garantia estabelecida no subitem anterior será feita no prazo de 30 (trinta) dias após a apresentação do Termo de Entrega e Recebimento Definitivo dos Serviços.

18.5. Para efeito da devolução de que trata o subitem anterior, a garantia prestada pela CONTRATADA, quando em moeda corrente nacional, será atualizada monetariamente, através da aplicação do índice da Caderneta de Poupança, calculado “pro rata die”.

## **19 – DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**

19.1. O objeto desta Licitação será recebido:

a) Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita da CONTRATADA.

b) Definitivamente, pela Comissão Técnica, mediante Termo de Entrega e Recebimento Definitivo, circunstanciado, assinado pelas partes, em até 90 (noventa) dias contados do recebimento provisório, período este de observação ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais; observando o disposto no art. 69 da Lei nº 8.666/93.

## **20 - DA COMPENSAÇÃO FINANCEIRA**

20.1 - No caso de eventual atraso no pagamento pelo IPASGO, será admitida a compensação financeira, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para o atraso, sendo devida desde a data limite fixada no contrato para pagamento até a data correspondente ao efetivo pagamento, conforme art. 55, inciso III da Lei nº 8.666/93;

20.2 – Será utilizada a seguinte fórmula para os cálculos dos encargos moratórios devidos:

$$EM = N \times VP \times I$$

Onde:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga;

I = Índice de compensação financeira.

Onde:

$$I = (TX/100)/365$$

$$TX = 6\%$$

$$I = (6/100)/365$$

$$I = 0,00016438$$

## 21 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1 - Constituem ilícitos administrativos, a serem considerados em todas as modalidades licitatórias, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, além da prática dos atos previstos nos arts. 81, 86, 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666/93 ou em dispositivos de normas que vierem a substituí-los. Descreve a legislação:

21.2- Art. 80 da Lei Estadual nº 17.928/2012: - pela inexecução total ou parcial das condições pactuadas, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, erros de execução ou inadimplemento contratual, a Administração poderá, garantida à Contratada o direito ao contraditório e à prévia defesa, além das cominações legais, sujeitará a contratada à multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os limites máximos, a seguir apresentados:

a) multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do Contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa em firmar o contrato ou retirar a nota de empenho, ou ainda, na hipótese de negar-se a efetuar o reforço da caução, dentro de 10 (dez) dias contados de sua convocação.

b) Multa de 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o 30º dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento do produto ou serviço não realizado, ou sobre a parte da etapa do cronograma físico de obras não cumprido.

c) Multa de 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado do objeto, ou sobre a parte da etapa do cronograma físico de obras não cumprido, por cada dia subsequente ao 30º.

d) § 1º, art. 80 da Lei nº 17.928/12, prevê que as multas a que se refere este artigo, não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas na Lei retromencionada.

e) § 2º do art.80 da Lei nº 17.928/12, a multa aplicada, após regular processo administrativo, será descontada da garantia do contratado faltoso.

f) § 3º do art.80 da Lei nº 17.928/12, se o valor da multa exceder ao da garantia prestada, além da perda desta, o contratado responderá pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou, ainda, se for o caso, cobrada judicialmente.

g) as penalidades aplicadas serão, obrigatoriamente, registradas junto ao CADFOR.

21.3 - Art. 81, da Lei nº 17.928/12, a suspensão de participação em licitação e o impedimento de contratar com a Administração deverão ser graduados pelos seguintes prazos:

I - 06 (seis) meses, nos casos de:

a) aplicação de 02 (duas) penas de advertência, no prazo de 12(doze) meses, sem que o fornecedor tenha adotado as medidas corretivas no prazo determinado pela Administração;

b) alteração da quantidade ou qualidade da mercadoria fornecida;

II - 12 (doze) meses, no caso de retardamento imotivado da execução de obra, de serviço, de suas parcelas ou do fornecimento de bens;

III - 24 (vinte e quatro) meses, nos casos de:

a) entregar como verdadeira mercadoria falsificada, adulterada, deteriorada ou danificada;

b) paralisação de serviço, de obra ou de fornecimento de bens sem justa fundamentação e prévia comunicação à Administração;

c) praticar ato ilícito visando frustrar os objetivos da licitação no âmbito da administração estadual;

d) sofrer condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo.

e) nos procedimentos licitatórios, em qualquer modalidade, o fornecedor que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, garantido a ampla defesa e o contraditório, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração por prazo não superior a 05 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

21.4 – Art.82, da Lei nº 17.928/12, O contratado que praticar infração prevista no art.81, inciso III, será declarado inidôneo, ficando impedido de licitar e contratar com a administração estadual, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida quando ressarcida a Administração dos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da respectiva sanção.

21.5 - Art.83, da Lei nº 17.928/12 - Qualquer penalidade aplicada ao candidato a cadastramento, ao licitante ou ao contratado deverá ser informada, imediatamente, à unidade gestora de serviço de registro cadastral.

21.6 - Em qualquer caso, antes da aplicação de qualquer penalidade, fica assegurado à Contratada o direito prévio ao contraditório e à ampla defesa.

## **22 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

22.1- A licitante vencedora do certame, deverá manter durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Edital, conforme previsto no inciso XIII do art. 55, da Lei nº 8.666/93.

22.2- O resultado do presente certame será divulgado no D.O.E. e no endereço eletrônico: [www.ipasgo.go.gov.br](http://www.ipasgo.go.gov.br), os demais atos pertinentes a esta licitação, passíveis de divulgação, poderão ser publicados no Diário Oficial do Estado, se necessário.

22.3 – A contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos será feita da seguinte forma: excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

22.4. - Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecidos, desde que não haja comunicação da Comissão Especial de Licitação do IPASGO em contrário.

22.5 – Os casos omissos desta Concorrência Pública serão solucionados pela Comissão Especial de Licitação do IPASGO.

22.6. A apresentação da proposta implica aceitação plena das condições estabelecidas nesta CONCORRÊNCIA PÚBLICA.

22.7. É reservado ao INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO) o direito de anular ou revogar esta licitação sem que tal ato gere qualquer indenização aos licitantes.

22.8 – A CONTRATADA não poderá cobrar, durante a execução do objeto, qualquer valor de serviços não previstos contratualmente.

22.9 – Informações complementares que visam obter maiores esclarecimentos sobre a presente licitação serão prestadas pela Comissão, no endereço constante no rodapé da página, no horário de 09:00 às 12:00 ou de 14:00 às 18:00, de segunda a sexta-feira, pelo Fone: (62) 3238-2443, 3238-2604, (62) 3238-2459, ou ainda, pelo e-mail [licitacao@ipasgo.go.gov.br](mailto:licitacao@ipasgo.go.gov.br).

22.10– Integram o presente Edital:

- ANEXO I - Termo de Referência
- ANEXO II – Minuta Contratual
- ANEXO ÚNICO da Minuta Contratual

22.11 - Para dirimir quaisquer questões decorrentes da licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca de Goiânia capital do Estado de Goiás.

## **23 - DO FORO**

23.1 - As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral. A eventual propositura de medidas judiciais pelas partes deverá ser imediatamente comunicada à CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA).

23.2 – Da Conciliação e Mediação: As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento do ajuste decorrente desta licitação, serão submetidas à tentativa de conciliação ou mediação no âmbito da Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da Administração Estadual (CCMA), na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018.

23.3 - Os conflitos que possam surgir relativamente ao ajuste decorrente desta licitação, acaso não puderem ser equacionados de forma amigável, serão, no tocante aos direitos patrimoniais disponíveis, submetidos à arbitragem, na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018, elegendo-se desde já para seu julgamento a Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da Administração Estadual (CCMA), outorgando a esta os poderes para indicar os árbitros e renunciando expressamente à jurisdição e tutela do Poder Judiciário para julgamento desses conflitos, consoante instrumento em Anexo Único à Minuta Contratual.

23.4 - Criar Programa de Integridade em consonância com a Lei Estadual nº 20.489, de 10 de Junho de 2019, na forma da regulamentação.

23.5 - Observar e cumprir o Código de Ética e de Conduta Profissional do Servidor, instituído pelo Decreto Estadual nº 9.423, de 10 de Abril de 2019.

## **INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO)**

### **COMISSÃO DE LICITAÇÃO DO IPASGO**

## CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 001/2019

### PROCESSO 201900022088372

#### TERMO DE REFERÊNCIA

*“Contratação de serviços de apoio operacional à autogestão do IPASGO com disponibilização de Software com ferramentas gerenciais, táticas e operacionais para gestão de Sistema de Assistência à Saúde, prestação dos serviços de implantação e suporte técnico afins, prestação de serviços de consultoria para aprimoramento da gestão e implementação e operacionalização de Programa integrado de promoção à saúde e prevenção de doenças e agravos”.*

#### **CAPÍTULO 1: OBJETO, JUSTIFICATIVAS E CONCEITOS**

##### **1. DO OBJETO**

**Contratação de serviços de apoio operacional à autogestão do IPASGO com disponibilização de Software com ferramentas gerenciais, táticas e operacionais para gestão de sistema de assistência à saúde, prestação dos serviços de implantação e suporte técnico afins, prestação de serviços de consultoria para aprimoramento da gestão e implementação e operacionalização de Programa integrado de promoção à saúde e prevenção de doenças e agravos.**

##### **1.1 Objeto específico:**

- a) Contratação de empresa especializada para prestação de assessoria em processos de saúde e cadastro;
- b) Faturamento de contas médicas assistenciais e reembolso;
- c) Manutenção de rede credenciada;
- d) Serviços de regulação e autorizações médicas;
- e) Auditoria médica, odontológica e perícias;
- f) Gestão de internados;
- g) Central telefônica de atendimento - serviços de teleatendimento aos beneficiários e prestadores;
- h) Serviço de Conectividade e faturamento eletrônico;
- i) Disponibilização e hospedagem de sistemas informatizados;
- j) Serviço de Triagem Clínica e Orientação Médica em Saúde à distância;
- k) Serviço de acompanhamento de Gestantes e Puérperas e,
- l) Sistema da Atenção Primária de Saúde (APS).

##### **1. DA INTRODUÇÃO AO TERMO DE REFERÊNCIA:**

O presente Termo de Referência – TR, estabelece os requisitos mínimos adequados a serem observados e os parâmetros e diretrizes a serem adotados por empresa CONTRATADA para prestação dos serviços à assessoria em processos de saúde e cadastro; faturamento de contas médicas assistenciais e reembolso; manutenção de rede credenciada; serviços de regulação e autorizações médicas; auditoria médica, odontológica e perícias; gestão de casos; central telefônica de atendimento - serviços de teleatendimento

aos beneficiários e prestadores; conectividade; disponibilização e hospedagem de sistema informatizado de serviços de assistência à saúde, Serviço de Triagem Clínica e Orientação Médica em Saúde à distância e Serviço de acompanhamento de Gestantes e Puérperas e gestão de atenção primária de saúde, totalmente adequado às demandas previstas na Lei Estadual nº 17.477/2011 e atos normativos internos do IPASGO, atendendo às necessidades do Instituto, e ainda orienta, descreve e disciplina todos os procedimentos e critérios que deverão ser considerados como o mínimo indispensável na tarefa de execução do objeto contratado.

## 2.1 DA JUSTIFICATIVA

### Introdução

*Para cumprir sua missão de promover a assistência e prevenção à saúde de seus usuários, considerando os princípios da economicidade, efetividade, vantajosidade, qualidade dos serviços e aplicação dos dividendos excedentes na evolução da instituição, trazendo confiabilidade aos serviços dispensados, o IPASGO tem buscado se adaptar a realidade da saúde suplementar, se modernizando e buscando meios eficientes para sua viabilidade e desenvolvimento.*

Dentre os processos que necessitam de atualização, destaca-se aqueles relacionados à Tecnologia da Informação, em todos os seus desdobramentos, afetados pela grande quantidade de dados, a serem manuseados pelo número de profissionais que controlam os processos e pelas demandas, cada vez mais frequentes, de acesso à informação em tempo real.

O custo para investimento com a tecnologia da informação é cada vez mais significativo, para tanto, faz-se necessário um posicionamento estratégico na escolha de ferramentas capazes de trazer os benefícios esperados. Reduzir custos e aumentar a eficiência é busca constante de qualquer empresa e, no caso da saúde suplementar, é questão de garantia de vidas.

Diante das necessidades que se apresentam e da estrutura de que dispõe o Estado, bem como das contínuas demandas por modernização tecnológica, é clara a necessidade de que sejam oferecidos serviços técnicos especializados para que se possa oferecer respostas adequadas aos desafios tecnológicos da Administração Pública Estadual.

Dessa forma, demandas de construção, manutenção e integração de aplicações críticas para a gestão, especialmente nos controles financeiro, orçamentário e contábil, além da gestão de contratos, gestão de diárias, de recursos humanos, administração financeira do tesouro, cadastro de contribuintes, arrecadação, fiscalização, atendimento ao cidadão, auditoria, gestão dos programas e políticas públicas e a transparência estadual poderão ser atendidas pela contratação de serviços especializados, a exemplo do que ocorre em diversas outras entidades da administração pública em todas as suas esferas.

As demandas por serviços especializados em tecnologia da informação são crescentes, sendo fundamental a existência de uma solução que garanta o controle necessário para rever processos e investir em tecnologia, capazes de garantir o controle e melhorar a qualidade da assistência.

É inconcebível pensar o processo de planejamento na atualidade, fundamentado em análise de riscos, histórico de registros e ocorrências, e inúmeras outras informações, indicadores e ferramentas técnicas de trabalho, sem um sistema automatizado.

Por outro lado, deve-se atentar para a atual insuficiência de recursos humanos, o que impossibilita o desempenho eficiente das atribuições da área conforme as necessidades da Administração Estadual.

O IPASGO trabalha hoje com cerca 40 (quarenta) sistemas, na sua quase totalidade, desenvolvidos internamente por meio de equipe terceirizada, de acordo com sucessivas demandas e necessidades do Instituto ao longo dos anos.

O Sistema de Assistência à Saúde dos Servidores do Estado de Goiás – IPASGO Saúde, constitui-se em um sistema de autogestão em saúde administrado pelo Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás – IPASGO, conforme a Lei nº 17.477/11.

É um benefício facultativo oferecido pelo Estado de Goiás a servidores públicos e suas famílias, com a finalidade de exercer a gestão de sua assistência à saúde.

É o maior Sistema de Assistência à Saúde de Goiás, com uma carteira de beneficiários composta de mais de 627 mil vidas, distribuídas em 32% de beneficiários titulares e 68% de dependentes.

Atende 165.000 (cento e sessenta e cinco mil) beneficiários, em média mensal, sendo realizados em torno de:

Procedimentos	Quantidade média mensal
Exames	700.000
Consultas eletivas	183.000
Emergência	49.000
Internações hospitalares	14.000

O IPASGO utiliza para atendimento de seus beneficiários o espaço geográfico do estado dividido em 17 Regionais de Saúde. Nestas, o IPASGO subdivide o espaço geográfico em 35 Postos de Saúde, cujas cidades sedes que lhes dão nomes foram definidas pela maior concentração do número de beneficiários. Nesses Postos estão distribuídos os 246 municípios do estado.

Os sistemas legados atualmente utilizados no IPASGO são baseados em arquitetura desktop, web e dispositivos móveis, suportado pela tecnologia de banco de dados SQL Server 2017.

### Planos Administrados pelo IPASGO

Atualmente são oferecidos dois modelos de plano: básico e especial, assim distribuídos:

	Básico	Especial	TOTAL
Titular	126.355	72.520	<b>198.875</b>
Dependente	294.363	129.048	<b>423.411</b>
Agregado	3.838	886	<b>4.724</b>
<b>TOTAL</b>	<b>424.556</b>	<b>202.454</b>	<b>627.010</b>

No modelo de plano básico são oferecidas internações hospitalares com acomodação em enfermaria ou quarto coletivo; consultas médicas; exames laboratoriais e de imagem; cirurgias; serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento; urgências ou emergências; UTI e CETIN (Centro de Terapia Intensiva Neonatal);

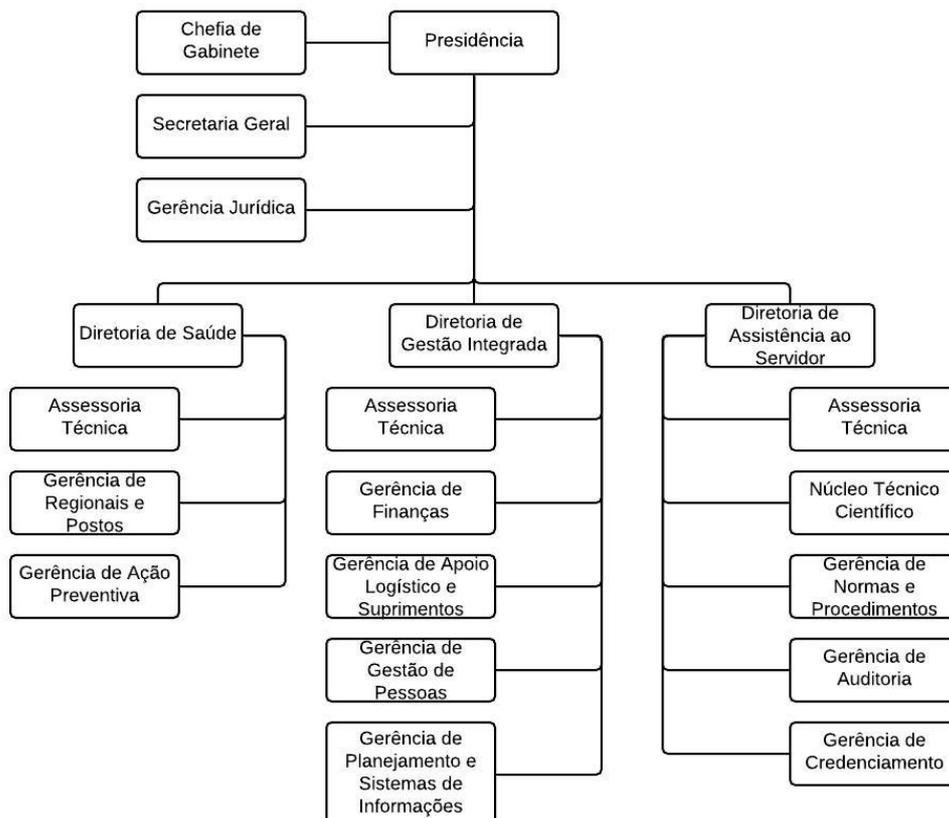
No modelo de plano especial são oferecidos todos os benefícios da assistência básica, com direito a acomodação em quarto individual.

**Sistema de Gestão da Qualidade do IPASGO:**

- Missão: Promover a assistência e prevenção à saúde dos usuários do IPASGO.
- Visão: Ser um modelo de referência nacional na gestão de sistemas de saúde
- Valores/Política da Qualidade:
- Respeito e atenção ao usuário;
- Ética e transparência;
- Comprometimento, parceria e espírito de equipe;
- Melhoria contínua dos processos;
- Satisfação das partes interessadas;
- Atendimento aos requisitos legais.

**Estrutura Organizacional do IPASGO**

O atendimento presencial aos beneficiários do IPASGO é desempenhado por equipe técnica do próprio IPASGO, lotada em seus postos de atendimento, que atualmente funcionam nas unidades do SAC e serão mantidos sob a responsabilidade da IPASGO.



Correm por conta do IPASGO os gastos relacionados com os seguintes tipos de despesas:

- a) Médico-hospitalares, que estejam diretamente relacionadas às ações de natureza preventiva, curativa e de reabilitação necessárias à proteção, à manutenção e a assistência à saúde dos beneficiários, prestadas através de assistência médico-ambulatorial, hospitalar e laboratorial, de caráter geral e especializado, incluindo consultas, cirurgias e exames complementares de diagnóstico e de tratamento;
- b) As relativas aos programas e ações desenvolvidos, com vistas à prevenção de doenças na população de beneficiários cobertos pelo Sistema de Assistência à Saúde;
- c) As relacionadas às ações de natureza operacional e logística, necessárias à disponibilização dos serviços e atendimento aos beneficiários, inclusive compra de móveis, veículos e equipamentos, locação, reforma, recuperação, ampliação, construção e aquisição de imóveis, bem como ações de controle, auditoria e acompanhamento da utilização, de manutenção, suporte e desenvolvimento de sistemas de informações, de capacitação e aperfeiçoamento técnico.

O Sistema de Assistência à Saúde dos Servidores do Estado de Goiás passa por grandes dificuldades financeiras e desafios à gestão, tendo em vista o aumento da expectativa de vida e envelhecimento da população, além de crescentes registros de doenças crônicas e a necessidade de investimento em tecnologias de ponta, que impactam diretamente no crescimento de seus custos. Historicamente no Brasil, a inflação médica é maior do que a inflação geral: em 2018, enquanto a inflação geral (IPCA) foi de 3%, a inflação médica (variação dos custos médicos hospitalares) foi de 17% no mesmo período. O IPASGO assiste a uma população com idade média acima do verificado no setor da saúde suplementar, razão porque urge a necessidade de definir estratégias para introdução de novos modelos, com enfoque na Atenção Primária à Saúde (APS), voltando-se para a gestão do cuidado em saúde com migração gradativa para o conceito de integralidade, apoiado em tecnologia da informação. Isso se perfaz num grande desafio para o IPASGO, especialmente em razão do seu perfil etário e epidemiológico.

Isso porque, os sistemas de saúde centrados no atendimento médico e no atendimento hospitalar, com uso indiscriminado de tecnologia e medicamentos, associado ao envelhecimento das populações, não tem se mostrado como a melhor alternativa; ao passo que os sistemas organizados, com porta de entrada definida e com os outros níveis de atenção estabelecidos a partir dela, têm obtido melhores resultados assistenciais a custos mais equilibrados. Dessa forma, o sistema se compromete, prioritariamente, com o nível de saúde da população e com a sua própria sustentabilidade, promovendo o uso racional e adequado dos recursos. Muito já se evoluiu na construção de um plano sólido e proporcional, mas as limitações estruturais que acompanham um plano público de autogestão em saúde impedem que o IPASGO ultrapasse o ápice da sua curva de crescimento. Assim, para alcançar os objetivos de aprimoramento da gestão, de modernização e integração dos processos, de qualificação dos serviços assistenciais, de aumento da capacidade operacional e de atualização científica e tecnológica continuada, o IPASGO busca a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de apoio operacional a sua autogestão, com disponibilização de *software* para gestão dos serviços de assistência à saúde, e implementação e operacionalização de programa

integrado de promoção à saúde e prevenção de doenças, com uma solução tecnológica integrada, segura e que forneça ainda mais agilidade à gestão.

A contratação pretendida será centrada na percepção de incrementar inovações e adequações nas ferramentas de gerenciamento e interação na gestão do Sistema de Assistência à Saúde dos servidores públicos, mantendo-se todas as evoluções já angariadas em sua história.

No novo modelo de operação almejado, o poder decisório referente à gestão da assistência à saúde dos seus beneficiários permanece sob a tutela do IPASGO, que exercerá as atividades estratégicas, mantendo as Coordenações de Área para definição de diretrizes e acompanhamento, bem como fiscalização dos serviços contratados.

Esse formato de prestação de serviço, usualmente praticada no mercado, é nominado de BPO (*Business Process Outsourcing*), cujo conceito é a alocação de mão de obra, *hardware* e *software* de entidades especializadas, que executam tarefas operacionais para operadoras de planos de saúde, garantindo o nível de serviço e elevando a qualidade e a produtividade das funções administrativas, reduzindo custos gerados pela utilização de recursos próprios, e preservando, na entidade IPASGO, todo o poder decisório referente à gestão da saúde dos seus beneficiários.

Assim, considerando a complexidade dos serviços, não enquadrando em especificações praticadas no mercado usualmente, o que não denota, em essência, como serviço comum, o IPASGO entende que deverá utilizar a modalidade licitatória "concorrência pública" por ser adequada para o procedimento do feito.

A opção pela concorrência pública, considerando o valor estimado, tem o intuito de ampliar a disputa licitatória, atraindo interessados de localidades diversas, no país, e aumentando a possibilidade de atendimento do objeto licitado com a melhor solução tecnológica aderente aos objetivos do certame.

Para verificação da conformidade e compatibilidade da proposta com os requisitos e especificações descritos no Termo de Referência, o licitante classificado com a proposta de menor preço será submetido a teste de conformidade presencial, no qual terá o seu sistema e funcionalidades avaliados, seguindo roteiro metodológico correspondente (Anexo I).

### **Justificativa de Qualificação:**

Para evitar conflito de Interesse que é a situação gerada pelo confronto entre interesses públicos e privados, que possa comprometer o interesse coletivo ou influenciar, de maneira imprópria, o desempenho da função pública, é dever da Administração, ao realizar procedimentos licitatórios, exigir documentos de habilitação compatíveis com o ramo do objeto licitado, especialmente aqueles que comprovem a qualificação técnica e a capacidade econômico-financeira para participar de licitação na Administração Pública. Dentre as obrigações da Contratada, está a de "fornecer, sempre que solicitado, amostra para realização de Prova de Conceito para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas". Nesse contexto, o Termo poderá prever a "exigência para realização de diligências e Prova de Conceito com o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas".

## **3. DAS DEFINIÇÕES E CONCEITOS**

### ***Definições e conceitos utilizados neste Termo:***

- a) CBO: Código Brasileiro de Ocupações, elaborado pelo Ministério do Trabalho e Emprego – MTE;

- b) COMISSÃO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO: Equipe formalmente designada por ato administrativo da autoridade competente para gestão e fiscalização do contrato;
- c) CONTRATADA: Pessoa física ou jurídica signatária de contrato com a IPASGO;
- d) IPASGO: signatária do instrumento contratual;
- e) NF: Nota Fiscal;
- f) OPB: Ordem de Pagamento Bancário, pagamento efetuado por meio de crédito em conta bancária da CONTRATADA/Favorecida;
- g) RPA: Recibo de Pagamento a Autônomos;
- h) TISS: Troca de Informação em Saúde Suplementar;
- i) TUSS: Terminologia Unificada da Saúde Suplementar;
- j) AMB: Associação Médica Brasileira;
- k) CBHPM: Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos;
- l) SADT: Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia;
- m) ANS: Agência Nacional de Saúde Suplementar;
- n) ANVISA: Agência Nacional de Vigilância Sanitária;
- o) FATURA: Conjunto de documentos de cobrança dos credenciados enviados à IPASGO para pagamento referente ao atendimento do beneficiário. Esse conjunto é composto, de notas fiscais/recibos, recibos de Transmissão Eletrônica – Guias TISS e/ou documento equivalente que substitua, conta analítica e outros documentos;
- p) TR: Termo de Referência.

### **3.1 LOCAL DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.1.1 A prestação dos serviços objeto deste Termo, deverão ser realizadas na Sede da CONTRATADA, que deverá, obrigatoriamente, durante o tempo de execução de Contrato, possuir filial em Goiânia/GO. Essa comprovação do local de prestação dos serviços deverá ser apresentado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados a partir da assinatura do contrato e com pessoal qualificado e em quantidade suficiente para gerir o contrato.

3.1.2 A contratada deverá dispor de profissionais para realização, de auditoria em conta hospitalar e perícia presencial (quando for necessário), na localidade de Goiânia/GO.

### **3.2 PESSOAL A SER EMPREGADO NOS SERVIÇOS**

3.2.1 A CONTRATADA deverá dispor de profissionais graduados nas especialidades de medicina, enfermagem, fisioterapia e psicologia, com experiência em auditoria, sendo que somente o responsável técnico deverá, obrigatoriamente, comprovar sua formação em nível de especialização em gestão em administração em saúde, com experiência comprovado em gestão de planos privados ou públicos de saúde, através de uma das seguintes formas:

- a) Carteira de Trabalho;
- b) Certidão do Conselho Profissional;
- c) Contrato social;
- d) Contrato de prestação de serviços;

3.2.2 O psicólogo e o fisioterapeuta, de que trata o subitem acima, não terão a obrigatoriedade de exercer suas atividades nas instalações da CONTRATADA, desde que possam ser acionados tempestivamente nas instalações da CONTRATADA, bem como cumprir suas funções em regime de sobreaviso para atender às demandas da IPASGO,

cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo cumprimento dos prazos e demandas contratados.

## **CAPÍTULO 2: DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES**

### **1. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E PLATAFORMAS**

**ATENÇÃO: Os serviços e plataformas descritos abaixo serão de competência da CONTRATADA e correspondem ao detalhamento das atividades a serem implementadas:**

#### **1.1. SERVIÇOS**

##### **1.1.1. Assessoria em processos de saúde e cadastro**

**1.1.1.1.** Assessorar a IPASGO no planejamento, monitoramento e controle dos custos IPASGO;

**1.1.1.2.** Dispor de software de gestão, com a demonstração das utilizações dos beneficiários (titulares e dependentes), por família, valores, tipos de ocorrências, com o objetivo de acompanhamento da sinistralidade da IPASGO;

**1.1.1.3.** Prestar, quando solicitado pela IPASGO, subsídios técnicos, por escrito, para negociação de tabelas, bem como sobre novas tecnologias e métodos terapêuticos/diagnósticos, que estejam surgindo no mercado, quanto ao registro nos órgãos competentes, comprovação científica de sua eficácia e efetividade, considerando também, o enfoque da relação custo/benefício.

**1.1.1.4.** Elaborar subsídios em caso de questionamentos judiciais, quando solicitado pela IPASGO;

**1.1.1.5.** Cabe a CONTRATANTE disponibilizar para download, na ferramenta específica para suporte à gestão de saúde, os arquivos em formato “txt”, ou qualquer outro definido pelo IPASGO, contendo os dados dos beneficiários do IPASGO para confecção das carteiras de identificação.

##### **1.1.2. Faturamento de contas médicas assistenciais e reembolso**

**1.1.2.1.** Compete à CONTRATADA, receber as faturas da rede credenciada, rubricar e protocolar, conforme cronograma previamente estabelecido pelo IPASGO;

**1.1.2.2.** Protocolizar as faturas no sistema de gestão;

**1.1.2.3.** Operacionalizar o processamento de contas através da conectividade, arquivos (XML) ou papel;

**1.1.2.4.** Captar os dados necessários para a realização de transações de faturamento eletrônico com os prestadores de serviço credenciados;

**1.1.2.5.** Conferir as faturas, avaliando a necessidade/fidelidade do preenchimento dos campos analisados, com base na documentação disponibilizada/exigida pelo IPASGO, para fins de devolução e orientação à rede credenciada;

**1.1.2.6.** Em caso de recebimento de faturas incompletas ou com inconsistências, a CONTRATADA deverá devolvê-las ao prestador, com o motivo da devolução devidamente justificado;

**1.1.2.7.** Digitar as faturas apresentados pelos credenciados, sem conter erros de digitação e/ou de preenchimento, quando não forem enviadas por arquivo eletrônico;

**1.1.2.8.** Realizar auditoria administrativa interna das contas médicas, por meio do sistema de processamento de contas devidamente parametrizado com as regras de negócio vigente do IPASGO, para a consistência de valores cobrados em conta pelo prestador referente a tabelas de diárias e taxas acordadas, materiais especiais, materiais de consumo, medicamentos, terapias, exames e procedimentos, honorários médicos, entre outros, validando a elegibilidade do prestador e beneficiário, em 100% das contas;

**1.1.2.9.** Realizar auditoria técnica interna nas contas médicas, para validação de critérios técnicos médicos e de enfermagem, com a aprovação do auditor interno, para a consistência de quantidades e itens contratuais cobrados em conta pelo prestador, referentes às tabelas de diárias e taxas acordadas, materiais especiais, terapias, exames e procedimentos, honorários médicos, entre outros, em 100% das internações hospitalares e dos procedimentos ambulatoriais realizados em clínicas;

**1.1.2.10.** Analisar toda a informação e documentação (documentos cadastrais, contas médicas, documentos fiscais, entre outros), garantindo ao IPASGO, a partir de sua aprovação, a autenticidade e veracidade de documentos e informações, ajustando-os quando necessário;

**1.1.2.11.** Efetuar a auditoria das faturas transmitidas eletronicamente pela rede credenciada/ CONTRATADA ao IPASGO no formato XML ou outro que vier a substituí-lo;

**1.1.2.12.** Analisar e tratar as críticas da auditoria técnica no sistema de gestão fornecido pela CONTRATADA;

**1.1.2.13.** São da responsabilidade da CONTRATADA as revisões de glosas solicitadas pelos credenciados/contratados;

**1.1.2.13.1.** As respostas aos recursos de glosas deverão ser encaminhadas, por meio eletrônico, diretamente aos prestadores;

**1.1.2.14.** Garantir, ainda, através do sistema informatizado, o controle de eventos de autorização limitados quantitativamente, conforme variáveis das diferentes modalidades assistenciais constantes no Regulamento próprio do IPASGO;

**1.1.2.15.** Garantir ao IPASGO o acesso ao sistema para consulta de informações referentes ao processamento de contas e auditoria;

**1.1.2.16.** Realizar auditoria interna periódica para identificação de falhas, avaliação da qualidade do serviço prestado e emissão de sugestões nos processos de auditoria de contas;

**1.1.2.17.** Disponibilizar ao IPASGO os processos de contas médicas da rede credenciada, de modo que nenhum pagamento seja efetuado fora dos prazos contratuais;

**1.1.2.18.** Disponibilizar no sistema as informações sobre cada pagamento, permitindo aos prestadores identificar o detalhamento dos pagamentos, explicações de eventuais glosas, valores de tributos, sempre de acordo com o cronograma em vigor;

**1.1.2.19.** Disponibilizar de maneira detalhada os motivos de glosa e pagamento conforme definição do IPASGO, guardando o histórico;

**1.1.2.20.** Disponibilizar no sistema as informações do demonstrativo de utilização, o demonstrativo de reembolso e a prévia de reembolso, observados os modelos previamente aprovados pelo IPASGO;

**1.1.2.21.** Enviar regularmente, para a guarda do IPASGO, as faturas analisadas, acondicionadas em caixas, em ordem de CPF/CNPJ, a cada entrega, de acordo com os critérios estabelecidos, contendo numeração própria, juntamente com a relação dos protocolos constantes do seu interior, digitadas em planilha apartada, que deverá capear o invólucro;

**1.1.2.22.** O processamento de contas deverá prever a emissão dos seguintes relatórios:

**1.1.2.22.1.** Dados de volume e custo dos eventos;

- 1.1.2.22.2. Gerenciais individualizados por beneficiário e grupo familiar (demonstrativo global de utilização);
- 1.1.2.22.3. Eventos pagos à rede credenciada, com históricos individualizados por prestador ou beneficiário contemplado (demonstrativo global de pagamento);
- 1.1.2.22.4. Ressarcimento ao beneficiário por meio do reembolso;
- 1.1.2.22.5. Mensais de glosas, glosa aceita e glosa em recurso, por prestador;

### 1.1.3. Procedimentos De Livre Escolha – Reembolso

- 1.1.3.1. Compete à CONTRATADA, orientar sobre o enquadramento/análise de procedimentos, auditoria e o cálculo de ressarcimento em recibos/notas fiscais na modalidade de Livre Escolha, efetuando eventuais indeferimentos, com a respectiva identificação do profissional que procedeu à codificação apondo rubrica/carimbo, bem como lançando os devidos códigos no formulário Pedido de Ressarcimento de Despesas Médicas/PRDP, independentemente da região de origem da nota fiscal e/ou recibo, observando os seguintes critérios:
  - 1.1.3.1.1. Obedecer ao fluxo de processo administrativo e normativas próprias do IPASGO
  - 1.1.3.1.2. Deve ser feita a pesquisa se o IPASGO possui credenciado/contratado na região para realizar o procedimento, pois nesse caso não haverá ressarcimento;
  - 1.1.3.1.3. A CONTRATADA devesse emitir relatório e parecer consultivo para os ajustes que se fizerem necessários, visando subsidiar o IPASGO na decisão;
  - 1.1.3.1.4. A CONTRATADA deverá registrar todos os reembolso no sistema;
  - 1.1.3.1.5. Todos os documentos, deferidos ou indeferidos, deverão ser encaminhados ao IPASGO, através de documentação padrão a ser disponibilizada pela Instituição;

### 1.1.4. Manutenção de rede credenciada

- 1.1.4.1. Deverá ser disponibilizado acesso ao sistema de gestão fornecido pela CONTRATADA para que a equipe da CONTRATANTE proceda com a inserção de: dados cadastrais, tabelas, reajustes, novos credenciamentos e descredenciamentos;
- 1.1.4.2. Deverá ser disponibilizado Portal de Serviços para Prestadores via Web, com funcionalidades para troca de informações com a rede de credenciados da IPASGO, como demonstrativos analítico ou resumido sobre a descrição do pagamento pelo valor bruto, deduções tributárias e valor líquido, bem como o detalhamento de eventuais glosas realizadas e solicitação de documentos fiscais;
- 1.1.4.3. As atividades de credenciamento, descredenciamento, negociação e manutenção dos dados cadastrais da rede credenciada serão conduzidas pela equipe da IPASGO;
- 1.1.4.4. **Caberá exclusivamente ao IPASGO:**
  - 1.1.4.4.1. Definir regras de autorização e pagamento para a rede credenciada;
  - 1.1.4.4.2. Definir a estrutura de preços e negociação;
  - 1.1.4.4.3. Definir os critérios para credenciamento/descredenciamento;
  - 1.1.4.4.4. Definir os critérios para análise de performance e de curva de tendência dos recursos;
  - 1.1.4.4.5. Executar a gestão dos contratos com a rede credenciada;
  - 1.1.4.4.6. Executar a gestão de sindicâncias na rede credenciada;
- 1.1.4.5. A CONTRATADA somente poderá efetuar alterações cadastrais relacionadas às atividades da rede credenciada mediante autorização prévia da IPASGO. Nestas situações a CONTRATADA deverá garantir que qualquer alteração com reflexos de natureza financeira (tabelas, reajustes etc.), assim como novos credenciamentos, sejam implantadas somente após validação da IPASGO.

**1.1.4.6.** 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 da IPASGO;

**1.1.4.7.** A CONTRATADA, sempre que solicitada, deverá acompanhar e assessorar membros da IPASGO em reuniões com credenciado/contratados;

**1.1.4.8.** É expressamente proibido à CONTRATADA prestar qualquer informação sobre o processo de credenciamento/extensão/prorrogação ou descredenciamento diretamente ao profissional ou entidade ou terceiros;

**1.1.4.9.** A gestão de rede credenciada deverá emitir os seguintes relatórios:

**1.1.4.9.1.** Preços por procedimento;

**1.1.4.9.2.** Custo por prestador;

**1.1.4.9.3.** Relação de notas fiscais por pagamento;

**1.1.4.9.4.** Relação de valores cadastrados por tipo de procedimento e por prestador (consultas, SADT, tabelas, pacotes).

### **1.1.5. Serviços de regulação e autorizações médicas**

**1.1.5.1.** Disponibilizar uma Central de Regulação/Autorizações médicas, com acesso principal através de autorizador WEB, telefonia, ou outra ferramenta tecnologicamente mais avançada;

**1.1.5.2.** A Central de Regulação/Autorização, que será acionada através da Central de Atendimento Telefônico ou outros canais acima citados, deverá contar com canais específicos para Autorização e Regulação Médica e Assistencial, Oncologia e Materiais de Alto Custo (OPME), além de equipe técnica especializada e dimensionada de forma a atender as metas estipuladas para a atividade, abrangendo todo território nacional;

**1.1.5.3.** Possibilitar que as solicitações de consultas e exames sejam feitas através do Autorizador Web ou por um operador do software (central telefônica), por meio da intranet ou do extranet da IPASGO;

**1.1.5.4.** Emitir senhas aos credenciados, relativas a eventos considerados especiais e definidos como de autorização prévia, mediante critérios preestabelecidos pelo IPASGO, baseadas nas informações do histórico de utilização, em tempo real, do beneficiário e dos prestadores;

**1.1.5.5.** As autorizações prévias deverão ser efetuadas de acordo com a cobertura da IPASGO e em restrita observância às Diretrizes de Utilização para cobertura de seu estatuto;

**1.1.5.6.** Processar as autorizações considerando as diversas regras de negócio (TABELAS AMB, CBHPM, TUSS, etc.), internas e de mercado, no tocante a liberação de códigos para os procedimentos e eventos interdependentes;

**1.1.5.7.** Avaliar/analisar a documentação para emissão de autorização prévia e/ou de guia de internação e eventuais prorrogações, em conformidade com o tipo de patologia apresentada e prazos compatíveis para os atendimentos:

**1.1.5.7.1.** As solicitações de autorização deverão ser analisadas em conformidade com o tipo de patologia apresentada e prazos compatíveis para os atendimentos clínicos, cirúrgicos, neonatais e UTI, realizando perícia presencial quando for o caso, no prazo de 5 (cinco) dias úteis da solicitação, com emissão de parecer técnico para a realização de procedimentos, inclusive domiciliares;

**1.1.5.7.2.** O prazo para resposta na solicitação de liberação de procedimento em caso de urgência/emergência que ponham em risco a saúde/vida do beneficiário será de 3 (três) horas;

**1.1.5.7.3.** Em caso de perícia documental o prazo será de 3 (três) dias úteis.

- 1.1.5.8.** Efetuar inclusões e atualizações de autorizações prévias no Sistema Informatizado próprio;
- 1.1.5.9.** Permitir a distribuição e envio automático, através workflow de processo pré-definidos, das solicitações de procedimentos de alto custo e OPME, para diferentes níveis de alçadas de decisão;
- 1.1.5.10.** Atender às determinações da IPASGO quanto às justificativas para negativa de cobertura e quanto a prazos e forma de resposta aos beneficiários nos diversos assuntos objeto do contrato;
- 1.1.5.11.** Realizar a cotação de preços para órtese, prótese, materiais e medicamentos especiais, remoção, tratamentos domiciliares/home care. A cotação deverá ser efetuada em até 05 (cinco) dias úteis da solicitação. No caso de indisponibilidade de fornecedor ou impossibilidade de cotação, conforme o caso, o prazo para devolução será de até 03 (três) dias contados da solicitação;
- 1.1.5.12.** Informar o beneficiário e/ou seus familiares, através de canal telefônico ou eletrônico, quando da solicitação de autorização prévia, para posicioná-lo sobre o recebimento do pedido, situação da documentação necessária (completa, incompleta), inclusive comunicando o prazo máximo previsto para liberação da autorização;
- 1.1.5.13.** Respeitar os prazos e tempos acordados para a avaliação e emissão de parecer para cada solicitação de senha, procurando adotar medidas proativas no contato com os prestadores, sem envolver o beneficiário ou acarretar prejuízo ao seu tratamento, devendo:
- 1.1.5.13.1.** Identificar e solicitar documentação complementar, laudos de exames ou mesmo perícias, nos casos pertinentes;
- 1.1.5.13.2.** Identificar a coerência entre procedimentos ou associações entre procedimentos e protocolos médicos estabelecidos;
- 1.1.5.13.3.** Controlar as autorizações de atendimento (senha) aos beneficiários, verificando as regras de negócio e de elegibilidade cadastradas nos planos, contemplando integração com os demais módulos (cadastro de beneficiários, rede credenciada, processamento e auditoria de contas);
- 1.1.5.13.4.** Acionar a solicitação de remoção de beneficiários entre a rede credenciada da IPASGO, quando necessário.
- 1.1.5.14.** Permitir o acesso da equipe da IPASGO para consulta em tempo real sobre o andamento das autorizações;
- 1.1.5.15.** Estabelecer e imputar parâmetros de auditoria no sistema disponibilizado, de acordo com as regras de negócio da IPASGO, tais como: ocorrências máximas permitidas, prazos entre procedimentos, relação entre sexo/idade e procedimentos, entre outras correlações;
- 1.1.5.16.** Manter registro das cotações realizadas, em banco de dados próprio, com as seguintes referências: data da solicitação, beneficiário, descrição, fornecedor e valor;
- 1.1.5.17.** Atender e orientar os beneficiários da IPASGO para fins de marcação e realização de perícias;
- 1.1.5.18.** Realizar visitas hospitalares e domiciliares, quando necessário, ou sob demanda da IPASGO;
- 1.1.5.19.** Analisar e emitir relatório sobre os atendimentos;
- 1.1.5.20.** Analisar e emitir relatório sobre sugestões de melhoria e mapeamento dos processos;
- 1.1.5.21.** Realizar atendimento e orientações aos credenciados no que tange aos serviços constantes do objeto deste Termo;
- 1.1.5.22.** Manter registro e controle de todos os beneficiários internados à disposição da IPASGO;

- 1.1.5.23.** A Central de Regulação deverá prever a emissão dos seguintes relatórios:
- 1.1.5.23.1.** Dados do volume de atendimento;
  - 1.1.5.23.2.** Quantidade de senhas pendentes de autorização;
  - 1.1.5.23.3.** Quantidade de senhas em fila de espera para análise;
  - 1.1.5.23.4.** Tempo Médio de autorização por modalidade;
  - 1.1.5.23.5.** Total de senhas efetivamente autorizadas e efetivamente negadas.
- 1.1.5.24.** As demandas que necessitam de análise e definição do IPASGO serão atendidas pelas áreas responsáveis da operadora;
- 1.1.5.25.** A CONTRATADA, nas ocorrências de acidente ou situação com vítima, deverá:
- 1.1.5.25.1.** Assessorar o atendimento em caso de acidente com vítima, mediante a identificação do beneficiário ou dependente, por meio do nome e cartão da saúde, verificar se o beneficiário faz jus a prestação do serviço, se pertinente, solicitar o local de ocorrência, telefone para contato e relato da ocorrência;
  - 1.1.5.25.2.** Providenciar o atendimento em hospital credenciado existente na localidade da ocorrência e, se não existir o atendimento adequado na localidade ou acionar a remoção do beneficiário para o local mais próximo que tenha a assistência necessária;
  - 1.1.5.25.3.** Contatar o médico que está prestando o 1º atendimento, a fim de confirmar a necessidade e o tipo de remoção adequado para a situação;
  - 1.1.5.25.4.** Comunicar ao IPASGO no primeiro dia útil após o ocorrido.

### **1.1.6. Auditorias médicas e odontológica**

- 1.1.6.1.** Assessoria e Auditoria prévia de contas:
- 1.1.6.1.1.** A auditoria e conferência prévia ocorrem após a alta do paciente ou, nos casos de internação de longo período, quando o credenciado/contratado efetua cobrança parcial das despesas, porém sempre antes do envio destas contas, do credenciado para o IPASGO. Compete à CONTRATADA:
- 1.1.6.1.1.1.** Realizar Assessoria, por meio de auditores técnicos, a auditoria das faturas hospitalares, nos hospitais e clínicas especializadas credenciado/contratados selecionados pelo IPASGO;
  - 1.1.6.1.1.2.** Proceder à avaliação da conta contra o prontuário do paciente, validando ou criticando o diagnóstico, evolução, procedimentos, rotinas, diárias, taxas, honorários, equipamentos, serviços, quantitativo de medicamentos e materiais gerais; no caso dos OPME, além de marca e quantitativos, identificação, especificações, autorização prévia e as informações constantes nas etiquetas do produto, rubricando as etiquetas anexadas aos prontuários;
  - 1.1.6.1.1.3.** Quando o credenciado/contratado possuir negociação com o IPASGO para faturar o procedimento por “pacote”, com valores fixos, a auditoria se resume à confirmação da internação e da execução do procedimento. Caso tenha ocorrido alguma complicação clínica/cirúrgica e a internação se prolongado além do prazo fixado pelo “pacote”, então o auditor deve passar a acompanhar o caso da mesma forma que uma internação com conta aberta.
- 1.1.6.2. Assessoria e Auditoria concorrente:**
- 1.1.6.2.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema próprio de gestão de auditoria, via web, apto a registrar todas as atividades externas da auditoria de prontuário/leito e de contas e enviar estas informações para o sistema de gestão via arquivos eletrônicos no padrão requerido pela ANS, emitindo protocolo dos arquivos enviados e informando os valores e itens apresentados, glosados e autorizados de cada conta;
  - 1.1.6.2.2.** Os auditores da CONTRATADA deverão ser formalmente apresentados à Gerência de Auditoria e Diretoria de Assistência do IPASGO, para apresentação junto a Direto-

ria clínica dos hospitais antes de iniciarem seus trabalhos, uma vez que devem ter acesso irrestrito às dependências do hospital;

**1.1.6.2.3.** A CONTRATADA deverá realizar visitas de enfermagem com médicos na retaguarda, acionados quando necessário, ou sob demanda do IPASGO, a pacientes internados nos hospitais credenciado/contratados selecionados pela IPASGO;

**1.1.6.2.4.** A CONTRATADA deverá disponibilizar para sua equipe de auditores do IPASGO e para sua equipe própria aplicativo móvel, instalado em smartphones, para registro das visitas, com disponibilidade de trabalho online e off-line, quando a rede a internet ficar indisponível;

**1.1.6.2.5.** O processo de auditoria de um paciente internado deve se iniciar com a análise dos motivos que geraram a internação, o diagnóstico inicial, o quadro clínico e sua evolução, os principais exames e procedimentos realizados, assim como a terapêutica clínica instituída (medicamentos e procedimentos prescritos) ou a terapêutica cirúrgica realizada, tendo sempre como base os dados do prontuário médico e, se necessário, complementarmente, a visita ao paciente;

**1.1.6.2.6.** Em todo o período da internação os auditores da CONTRATADA deverão acompanhar a evolução clínica do paciente e as instalações/acomodação disponibilizados para o tratamento, assim como o período de permanência nas diferentes unidades de internação, inclusive quanto às necessidades de prorrogações do período de internação;

**1.1.6.2.7.** É facultado às CONTRATADA efetuar acompanhamento e intervenções remotas nas internações, mediante protocolo técnico previamente acordado com a Direção do IPASGO;

**1.1.6.2.8.** Durante o acompanhamento da internação os auditores da CONTRATADA deverão emitir pareceres quanto às solicitações de prorrogações e de procedimentos de alta complexidade, como no caso da utilização de órtese/prótese, visando subsidiar a Diretoria do IPASGO na tomada de decisão;

**1.1.6.2.9.** Cabe à CONTRATADA, manter o registro e controle de todos os beneficiários internados e informar ao IPASGO aqueles que se encontram internados há mais de 10 (dez) dias, emitindo relatório sobre a necessidade de permanência ou não do paciente em ambiente hospitalar;

**1.1.6.2.10.** Por solicitação da IPASGO, a CONTRATADA deverá realizar visita de enfermagem a pacientes internados em outros locais não credenciados/contratados pelo IPASGO, a fim de proceder vistas ao prontuário médico para verificar se a cobrança de diárias, materiais, medicamentos, gases, taxas, equipamentos e honorários médicos estão compatíveis com histórico/evolução do paciente, definindo assim, a necessidade de glosas/correções, emitindo depois parecer formal;

**1.1.6.2.11.** Cabe a CONTRATADA realizar visitas domiciliares, por enfermeiro com médico na retaguarda, assistente social, fisioterapeuta ou psicólogo da CONTRATADA na região de abrangência da IPASGO, quando das solicitações e pedidos de instalação de serviços de Internação Domiciliar, de enfermagem, fisioterapia, terapia ocupacional, acompanhante terapêutico, apoio paramédico domiciliar, em pacientes cujo quadro clínico tenha motivado ao médico assistente solicitar tais serviços, sempre que os elementos fornecidos pela documentação (relatórios e laudos de exames) não forem suficientes para a tomada de decisão, de acordo com o seguinte:

**1.1.6.2.11.1.** Na prorrogação dos serviços domiciliares, o acompanhamento da auditoria dar-se-á por meio de visita médica, de enfermagem, de assistente social ou de fisioterapeuta, com emissão de relatório sobre a evolução da condição do paciente, necessidade de alta ou ajuste na medicação, materiais descartáveis, exames, rotinas de enfermagem, e liberação prévia de procedimento, quando for o caso;

1.1.6.2.11.2. A CONTRATADA deve verificar, na instalação e na prorrogação dos serviços domiciliares, se o eventual custo para o paciente é comprovadamente menos oneroso para o IPASGO, do que a internação em ambiente hospitalar, com emissão de laudo consubstanciado para decisão da IPASGO no processo.

**1.1.6.3. Assessoria e Auditoria Odontológica:**

**1.1.6.3.1.** Compete à CONTRATADA, no serviço de Assessoria em auditoria odontológica, onde deve-se, realizar a avaliação inicial e final do tratamento;

**1.1.6.3.2.** A avaliação inicial é obrigatória nos casos a seguir:

1.1.6.3.2.1. Procedimentos em desacordo com as Tabelas adotadas pelo IPASGO;

1.1.6.3.2.2. Procedimentos específicos, constantes nas normas do IPASGO;

1.1.6.3.2.3. Quando solicitada pelo IPASGO;

1.1.6.3.2.4. Regime de Livre Escolha, exceto para os procedimentos de consulta, aplicação tópica de flúor, controle de placa, urgência e radiografias de diagnóstico, respeitados os critérios das Tabelas adotadas pelo IPASGO;

1.1.6.3.2.5. A avaliação final clínica, ou à distância, é obrigatória para os tratamentos em regime de Livre Escolha, exceto para os procedimentos de consulta, aplicação tópica de flúor, controle de placa, urgência e radiografias de diagnóstico.

1.1.6.3.2.6. A documentação para avaliação final à distância dos tratamentos no regime de Livre Escolha, realizados fora de Goiânia/GO, deve conter Declaração de Conclusão, emitida pelo Dentista assistente e com ciência do beneficiário do IPASGO ou seu responsável, quando menor de idade;

1.1.6.3.2.7. O IPASGO, a qualquer tempo, pode solicitar quaisquer tipos de avaliação para esclarecimento de dúvidas e acompanhamento do tratamento;

1.1.6.3.2.8. Não é permitido ao Dentista avaliar seu próprio trabalho, quando designado pelo IPASGO para realizar procedimento de avaliação;

1.1.6.3.2.9. É obrigação da empresa CONTRATADA avaliar/analisar documentação para emissão de liberação/guia de internação para procedimentos odontológicos e eventuais prorrogações em conformidade com o tipo de patologia apresentada e prazos compatíveis para os atendimentos clínicos, cirúrgicos, bem como realizar avaliação clínica quando for o caso, e emitir parecer para a realização de exames/procedimentos, cuja prévia liberação é exigida pelo regulamento do IPASGO;

1.1.6.3.2.10. As guias odontológicas devem ser auditadas, analisadas de acordo com o prontuário odontológico disponível no Sistema de Gestão fornecido pela IPASGO.

### **1.1.7. Central telefônica de atendimento - serviços de teleatendimento aos beneficiários e prestadores**

**1.1.7.1.** Operação de central de atendimento para beneficiários e prestadores por teleatendimento ou por meio eletrônico (internet), deverá funcionar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, todos os dias do ano, com realização de busca direta nos bancos de dados do Sistema Gestor de Planos;

**1.1.7.2.** Os serviços de atendimento receptivo telefônico aos beneficiários compreendem as seguintes atividades:

**1.1.7.2.1.** Orientar o beneficiário, com retorno posterior quando necessário;

**1.1.7.2.2.** Orientar quanto às formas de utilização e acesso aos serviços assistenciais;

**1.1.7.2.3.** Informar sobre os percentuais de contribuição e coparticipação;

**1.1.7.2.4.** Informar sobre autorizações ou negativas de procedimentos;

**1.1.7.2.5.** Informar sobre os horários de atendimentos regulares e especiais;

**1.1.7.2.6.** Informar sobre credenciamento, suspensão de atendimento ou descredenciamento de prestadores;

- 1.1.7.2.7.** Informar/confirmar/atualizar dados cadastrais de beneficiários registrados no sistema informatizado;
- 1.1.7.2.8.** Orientar sobre programas especiais e preventivos eventualmente existentes ou que venham a ser criados pelo IPASGO;
- 1.1.7.2.9.** Apoiar em dificuldades de atendimento junto ao prestador;
- 1.1.7.2.10.** Atender e registrar reclamações de beneficiários, prestando os devidos esclarecimentos quando possível.
- 1.1.7.3.** Os serviços de atendimento receptivo telefônico aos prestadores compreendem as seguintes atividades:
- 1.1.7.3.1.** Realizar o atendimento ao credenciado, com retorno posterior quando necessário;
- 1.1.7.3.2.** Realizar consultas ao banco de dados cadastrais, registro de solicitações e fornecimento de informações via Internet, carta ou outros meios seguros de comunicação que venham a ser utilizados;
- 1.1.7.3.3.** Realizar orientações de cunho regulamentar (coberturas, regulamentos, regras);
- 1.1.7.3.4.** Realizar orientações de caráter assistencial e fluxos assistenciais (endereços e especialidades dos demais prestadores da rede prestadora credenciada);
- 1.1.7.3.5.** Informar ao prestador sobre previsão de créditos, bem como impostos e contribuições recolhidos, valores e motivos de glosas;
- 1.1.7.3.6.** Informar ao prestador sobre elegibilidade de beneficiário ao atendimento;
- 1.1.7.3.7.** Informar/confirmar dados dos prestadores registrados no sistema informatizado, como endereços, telefones e roteiros para localização e acesso.
- 1.1.7.4.** Disponibilizar todos os recursos necessários à operacionalização dos serviços das Centrais, seguindo os requisitos descritos abaixo:
- 1.1.7.4.1.** Links e componentes de comunicação de dados para interligação da CONTRATADA com a IPASGO, os custos desta integração será do IPASGO;
- 1.1.7.4.2.** Garantir a necessária estrutura para a integração do seu ambiente informatizado e operacional à estrutura de comunicação disponibilizada pelo IPASGO;
- 1.1.7.4.3.** Garantir a estrutura com recursos tecnológicos necessários ao atendimento de operações simultâneas, garantindo com isso a informação ou prestação de serviços sem solução de continuidade;
- 1.1.7.4.4.** A titularidade da (s) linha (s) telefônicas e todos os custos de telefonia nas centrais do Call Center e da Regulação Médica Assistencial correrão por conta da IPASGO. A forma de acesso do beneficiário ao Call Center será através de ligação gratuita realizada por meio de telefone fixo ou ligação com ônus para o beneficiário, caso esta seja efetivada através de telefone móvel;
- 1.1.7.4.5.** Disponibilizar ainda acesso através de canal eletrônico aos prestadores de serviços da Rede Credenciada durante toda a operação, para a recepção de documentos e solicitações médicas e odontológicas;
- 1.1.7.4.6.** Disponibilizar canal de comunicação entre reguladores e auditores com os prestadores de serviços da Rede Credenciada da IPASGO, sendo da responsabilidade da CONTRATADA todos os custos;
- 1.1.7.4.7.** A solução tecnológica disponibilizada pela CONTRATADA deverá ser compatível com equipamentos do tipo PABX/DAC (private automatic branch Exchange / Distribuidor Automático de Chamadas) digital, utilizando recursos de CTI (Computer Telephony Integration), contemplando:
- 1.1.7.4.7.1.** Interface de música ou mensagem institucional, em espera;
- 1.1.7.4.7.2.** Software de gerenciamento de Sistema;

- 1.1.7.4.7.3. Módulo de integração com o sistema de Gerenciamento de Chamadas;
- 1.1.7.4.7.4. Capacidade para que todos os parâmetros de registro do atendente, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz;
- 1.1.7.4.7.5. Ter a capacidade interna de anúncio de modo a permitir a gravação de mensagens;
- 1.1.7.4.8.** Ter capacidade de roteamento das chamadas com base nos seguintes itens:
  - 1.1.7.4.8.1. Atendente há mais tempo livre; Tempo médio de resposta; chamada há mais tempo na fila; Número de chamadas na fila; Número de atendentes em disponibilidade; Prioridade; Especialidade do atendente; Hora do dia; Dia da semana;
  - 1.1.7.4.8.2. Ter capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;
  - 1.1.7.4.8.3. Possibilitar a integração com o módulo de URA (Unidade de Resposta Auditável);
  - 1.1.7.4.8.4. Integração com o Sistema de Gerenciamento e de Monitoramento de Chamadas.
  - 1.1.7.4.9.** Disponibilizar Sistema de Monitoramento de Chamadas que gerencie todas as posições ativas ou receptivas, com as seguintes características:
    - 1.1.7.4.9.1. Monitoração em real-time;
    - 1.1.7.4.9.2. Possibilidade de intervenção do supervisor na ligação;
    - 1.1.7.4.9.3. Capacidade de gerenciamento de expectativa na fila de espera;
    - 1.1.7.4.9.4. Capacidade de integração com o sistema de gerenciamento de força de trabalho;
    - 1.1.7.4.9.5. Permitir que os supervisores monitorarem on-line os atendimentos, através de escuta.
  - 1.1.7.4.10.** Disponibilizar equipe operacional das Centrais, em volume compatível com a suficiência desejada nos níveis operacionais de serviços dispostos:
    - 1.1.7.4.10.1. Operadores com formação em nível médio completo;
    - 1.1.7.4.10.2. Supervisores/Monitores (a cada grupo de 20 atendentes) com ensino superior completo;
    - 1.1.7.4.10.3. Gerente com ensino superior completo;
    - 1.1.7.4.10.4. Médicos e Enfermeiros.
- 1.1.7.5.** Os profissionais deverão possuir conhecimentos, habilidades e atitudes adequadas a cada função. A CONTRATADA deverá aplicar metodologia de seleção capaz de averiguar a adequação do perfil profissional dos candidatos.
- 1.1.7.6.** O atendimento será prestado nos horários:
  - 1.1.7.6.1.** Atendimento receptivo e ativo ao beneficiário – 12h por dia, 5 dias por semana, de segunda a sexta, de forma ininterrupta;
  - 1.1.7.6.2.** Atendimento receptivo ao credenciado – 12h por dia, 5 dias por semana, de segunda a sexta, de forma ininterrupta;
  - 1.1.7.6.3.** Atendimento de urgência e emergência – 24h por dia, 7 dias por semana, de segunda a domingo, de forma ininterrupta.
- 1.1.7.7.** As informações e atendimento aos beneficiários devem estar de acordo com as regras do SAC:
  - 1.1.7.7.1.** Deverá ser fornecido o número do protocolo para todos os atendimentos efetuados, seja por meio telefônico, presencial ou por sistema;
  - 1.1.7.7.2.** A contratada deverá arquivar, pelo prazo de 180 dias, e disponibilizar em até 24h, em meio impresso ou eletrônico, os dados do atendimento aos beneficiários, identifi-

cando o registro numérico de atendimento, assegurando a guarda, manutenção da gravação e registro;

**1.1.7.8.** A URA deverá estar instalada na rede interna da Contratada, sendo o gerenciamento e programação realizados pela empresa Contratada;

**1.1.7.9.** Toda ligação gravada deve ser precedida de um alerta de que se trata de mensagem gravada;

**1.1.7.10.** O conteúdo das mídias deve ser de fácil acesso e possibilitar recuperação através de busca por assunto, número de telefone, nome do usuário, nome do operador, data e hora, nº do protocolo, nos equipamentos disponibilizados à IPASGO;

**1.1.7.11.** A Contratada deverá possuir mecanismos de segurança contra acessos indevidos por meio de senha;

**1.1.7.12.** A URA deverá prever a execução de pesquisa de satisfação após a finalização do atendimento humano;

**1.1.7.13.** No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano imediatamente até que o problema seja sanado e a URA, normalizada;

**1.1.7.14.** A solução deverá fornecer os seguintes relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, durante o dia, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema; deverá, ainda, ser possível efetuar o acesso e a impressão desses relatórios, bem como a importação para planilhas eletrônicas de mercado:

**1.1.7.14.1.** Recursos ativos e inativos;

**1.1.7.14.2.** Chamadas atendidas;

**1.1.7.14.3.** Chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);

**1.1.7.14.4.** Falha na conexão com a Rede local;

**1.1.7.14.5.** Falha na conexão com o Servidor de Sistema;

**1.1.7.14.6.** Comunicação de inoperância do Sistema do usuário;

**1.1.7.14.7.** Estatística para o número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem, ligações atendidas com sucesso, etc.

**1.1.7.15.** A Central deverá prestar serviços de atendimento aos beneficiários, prestadores, Gestores da IPASGO, acessando as bases de dados de informações, e registrando as solicitações no Módulo Atendimento do sistema da Contratada;

**1.1.7.16.** Os serviços de atendimento humano prestados pela Contratada compreendem as atividades descritas nos itens a seguir:

**1.1.7.16.1.** Atender as ligações transferidas da URA;

**1.1.7.16.2.** Registrar ligações, fornecer o número de protocolo gerado pelo Módulo Atendimento do sistema próprio, e prestar esclarecimentos com base nos “scripts” (respostas padrão);

**1.1.7.16.3.** Registrar as solicitações, denúncias, reclamações feitas pelo beneficiário, nos sistemas receptivos da Central de Atendimento e fornecer resposta, conforme os tempos de resposta de demanda. Efetuar o encaminhamento das ligações para outras centrais determinadas pela IPASGO, sendo que esta ligação deve ser transferida em até 60 (sessenta) segundos;

**1.1.7.16.4.** Garantir a transferência imediata para a área competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição;

**1.1.7.16.5.** Efetuar ligações informativas e resolutivas, conforme solicitação da IPASGO, mediante “scripts” predeterminados por esta.

## **1.1.8. Serviço de Conectividade e Faturamento Eletrônico**

**1.1.8.1.** Disponibilizar central de atendimento específico ao prestador para dúvidas com relação à operacionalização do Autorizador, no período das 7:00 às 20:00 e das 13:30 às 18:00, em dias úteis;

**1.1.8.2.** O serviço deverá servir de suporte para as autorizações, credenciamentos, contas médicas e faturamento. Deve prever:

**1.1.8.2.1.** Suporte no acesso à ferramenta WEB;

**1.1.8.2.2.** Solicitação de formulários e guias para atendimento;

**1.1.8.2.3.** Dúvidas sobre o preenchimento de guias;

**1.1.8.2.4.** Informações sobre recursos de glosa;

**1.1.8.2.5.** Suporte ao envio de contas e conectividade.

**1.1.8.3.** Nos serviços da Central do Prestador não estão contempladas informações referentes aos demais processos inerentes a operação prevista nas demais Centrais de Atendimento;

**1.1.8.4.** O nível de atendimento para este tipo de serviço será de 80/30, ou seja, 80% das ligações dentro do mês devem ser atendidas em até 30 segundos;

**1.1.8.5.** Disponibilizar a captura de dados com os dispositivos necessários para realização de transações entre os prestadores de serviços (rede credenciada) e a CONTRATADA, compreendendo captura de contas e procedimentos para faturamento, elegibilidade administrativa e regulação de procedimentos médicos;

**1.1.8.6.** Funcionalidade do autorizador web para trabalhar de forma online, isto é, conectar via webservice os serviços TISS da plataforma oferecida pela CONTRATADA para validar as regras de elegibilidade dos beneficiários e prestadores, e também a opção de trabalhar de forma off-line, parametrizando as regras de cobertura e auditoria na própria plataforma do autorizador (pode acontecer de trabalhar off-line quando o sistema da operadora estiver indisponível). Neste último caso, a plataforma deverá sincronizar os dados após restabelecer a conexão com o sistema de gestão enviando as autorizações geradas;

**1.1.8.6.1.** Permitir o cadastro biométrico do beneficiário para identificar o usuário e validar as regras de elegibilidade na própria plataforma do autorizador.

**1.1.8.7.** Dispor dos seguintes tipos de captura de dados:

**1.1.8.7.1.** Atendimento WEB - captura e validação de solicitações utilizando browser de Internet, integrado às bases de dados do software;

**1.1.8.7.2.** Integração via protocolo Web (Web Services TISS) - disponibiliza documentação técnica que descreve o serviço de troca de mensagens, para permitir a implementação da interface diretamente nos sistemas dos credenciados e prestadores de serviços, nas situações onde o prestador necessita e tem condições técnicas para implementar a solução.

### **1.1.9. Serviços de Triagem Clínica e Orientação Médica em Saúde à distância e Serviço de acompanhamento de Gestantes e Puérperas**

#### **1.1.9.1. Serviço de Triagem Clínica e Orientação Médica em Saúde à distância**

**1.1.9.1.1.** O Serviço de Tele Triagem deverá ser um serviço gratuito ao usuário final, com fins de triagem clínica de sintomas, queixas e de orientações em saúde, disponível ininterruptamente (24 horas por dia, todos os dias do ano), com o objetivo de oferecer um correto encaminhamento e desfecho para sua demanda;

**1.1.9.1.2.** O serviço deverá oferecer orientação por meio de profissionais capacitados e suporte de plataforma de tecnologia com algoritmos clínicos para que os usuários recebam informações pertinentes às suas dúvidas ou sintomas. O objetivo do serviço não é substituir a consulta médica presencial, mas fornecer de maneira facilitada, um primeiro atendimento para que o paciente receba a orientação adequada ao seu caso clínico. O serviço deverá servir como um canal de comunicação para orientação e educação em saúde, além de ser-

vir como triagem para encaminhamentos adequados aos serviços de saúde, especialmente para as clínicas de atenção primária à saúde;

**1.1.9.1.3.** O serviço deverá ser prestado exclusivamente por equipe de enfermeiros e médicos que estarão disponíveis para fornecer as informações e orientações adequadas as dúvidas ou quadro clínico de cada paciente;

**1.1.9.1.4.** Para tanto, o Serviço de Tele Triagem e Orientação em Saúde deverá compreender os seguintes canais de acesso, devidamente atualizados e adaptados a cada um dos serviços de atendimento prestados:

**1.1.9.1.4.1.** Telefone: com número único de ligação gratuita (0800), acessível a partir das redes fixa e móvel;

**1.1.9.1.4.2.** Chat: ferramenta de conversação via texto em tempo real com acessibilidade a partir de aplicativo móvel;

**1.1.9.1.4.3.** Videochamada: ferramenta de conversação via vídeo com acessibilidade a partir do aplicativo móvel;

**1.1.9.1.5.** O Processo de Atendimento deverá ocorrer respeitando as seguintes etapas:

**1.1.9.1.5.1.** O atendimento inicial se dará a partir do Contato pelo beneficiário. O atendimento, feito por um enfermeiro, deverá acontecer em até 30 segundos após a tentativa inicial do usuário;

**1.1.9.1.5.2.** No primeiro ponto decisório do atendimento deverá identificar o Usuário e seu cadastro no sistema;

**1.1.9.1.5.3.** Para Beneficiários com cadastro no sistema, o Enfermeiro procederá à categorização da demanda. As possíveis categorias são:

**1.1.9.1.5.3.1.** Orientações e informações acerca da saúde do Beneficiário, ou dúvidas relacionadas à saúde em geral, onde o Enfermeiro oferecerá as informações adequadas, conforme protocolo Diretrizes clínicas referenciadas;

**1.1.9.1.5.3.2.** Atendimento guiado por algoritmo, quando houver presença de sintomas e a necessidade de avaliação e orientação acerca de condição específica de saúde do Beneficiário;

**1.1.9.1.6.** O atendimento guiado por algoritmo clínico será feito pela equipe de enfermagem, através de um sistema operacional, baseado em Algoritmos Clínicos, onde, havendo questões clínicas pontuais relacionados a sinais e sintomas atuais do Beneficiário, o Operador oferecerá avaliação, orientações sobre autocuidado e encaminhamentos a rede credenciada ou diretamente para as clínicas de atenção primária à saúde, quando possível e indicado;

**1.1.9.1.7.** Os fluxos, desfechos e limites possibilitados por estes algoritmos deverão passar necessariamente por uma etapa de alinhamento com as políticas de saúde da IPASGO antes da implantação do sistema;

**1.1.9.1.8.** Além disso, todas as informações geradas pelo atendimento (respostas a nós decisórios, desfechos propostos e respostas do pós-atendimento) deverão ser registradas automaticamente no Prontuário Médico Eletrônico do beneficiário;

**1.1.9.1.9.** Características Obrigatórias do Serviço:

**1.1.9.1.9.1.** Funcionamento 24h x 7 dias da semana através de chamada gratuita (número 0800), Videochamada ou Chat Online através de aplicativo para smartphones ou página na internet;

**1.1.9.1.9.2.** Equipe de enfermeiros e médicos habilitados e com experiência em serviços de atendimento à distância em saúde;

**1.1.9.1.9.3.** O atendimento inicial poderá ser feito por enfermeiros que, sempre que necessário, farão o transbordo do atendimento para os médicos de plantão;

1.1.9.1.9.4. Abordagem baseada na gravidade de sintomas e queixas, com a possibilidade de análise concomitante de mais de um sintoma. Isso permite que as orientações e condutas sejam dadas considerando-se todas as informações disponíveis;

1.1.9.1.9.5. Sistema de apoio à decisão baseado por algoritmos clínicos, com base em evidências clínicas cientificamente comprovadas, testadas e consolidadas;

1.1.9.1.9.6. Conteúdo clínico constantemente atualizado por equipes especializadas e adequado às diretrizes médicas atuais;

1.1.9.1.9.7. Em casos de urgência e emergência, encaminhar o paciente para atendimento em serviço de saúde adequado, e prestar orientações para atendimento inicial com ações possíveis de serem realizadas em casa;

1.1.9.1.9.8. Encaminhamento a médicos especialistas de acordo com os sintomas avaliados;

1.1.9.1.9.9. Sempre que necessário realizar encaminhamento para algum serviço de saúde, indicar o estabelecimento mais próximo da residência do paciente ou do local que o mesmo informar como preferencial;

1.1.9.1.9.10. Não prescreve medicamentos nem realiza diagnósticos;

1.1.9.1.9.11. Fornecimento de orientações de autocuidado;

1.1.9.1.9.12. Ligação de retorno para reavaliação pós atendimento com ligações de retorno deverá ser procedimento padrão para todos os atendimentos realizados a partir de sintomas e queixas do paciente;

1.1.9.1.9.13. Todas as ligações e atendimentos devem ser gravados para fins de controle e segurança do paciente;

### **1.1.9.2. Serviço de acompanhamento de Gestantes e Puérperas**

**1.1.9.2.1.** Trata-se de serviço de orientação em saúde e suporte às gestantes durante o período Pré Natal, e às mães e bebês após o parto. Em qualquer momento, seja por uma dúvida relacionada à saúde ou qualquer dificuldade, o beneficiário poderá entrar em contato e terá à disposição uma equipe de saúde que poderá orientar sobre a melhor conduta a ser adotada em cada situação;

**1.1.9.2.2.** O serviço também deverá prestar atendimento ativo, fazendo contato com as gestantes e mães de bebês de acordo com protocolos estabelecidos com o objetivo de dar suporte e acompanhar as beneficiárias nos momentos mais importantes;

**1.1.9.2.3.** O processo de Atenção a essa população deverá englobar os seguintes serviços:

1.1.9.2.3.1. Tele monitoramento ativo com enfermeiras e suporte médico;

1.1.9.2.3.2. Tele triagem e central de orientação em saúde por 24 horas e 7 dias da semana);

1.1.9.2.3.3. Tele assistência psicológica;

1.1.9.2.3.4. Tele assistência nutricional;

**1.1.9.2.4.** Características Mínimas Obrigatórias do Serviço:

1.1.9.2.4.1. Deverá ser composto de uma equipe multidisciplinar, e pode ser caracterizado subdividindo-se as atividades de cada especialidade conforme abaixo:

1.1.9.2.4.1.1. Para as Gestantes:

1.1.9.2.4.1.1.1. Enfermeiros Obstétricos:

1.1.9.2.4.1.1.1.1. Realizarão todos os contatos ativos em momentos específicos da gestação;

1.1.9.2.4.1.1.1.2. As gestantes deverão receber informações para que tenham auxílio na prevenção e/ou identificação de situações de risco tanto da mãe quanto do bebê, esclarecimento sobre os benefícios da amamentação exclusiva, orientação sobre os cuidados que

devem ter e o preparo das mamãs desde a gestação e várias outras orientações importantes para cada período da gestação;

**1.1.9.2.4.1.1.2.** Enfermeiros:

**1.1.9.2.4.1.1.2.1.** Responsáveis pelos atendimentos receptivos 24 horas por dia e durante todos os dias do ano. Este serviço de orientação e informações em saúde por telefone, videochamada ou chat, com acesso a qualquer hora do dia ou da noite, seja por uma dúvida relacionada à saúde ou por apresentar algum sintoma, deverá ser uma opção segura na decisão sobre a necessidade de atendimento médico. O sistema de apoio à decisão deverá ser lastreado por algoritmos clínicos, com base em evidências clínicas cientificamente comprovadas, testadas e consolidadas;

**1.1.9.2.4.1.1.3.** Nutricionistas:

**1.1.9.2.4.1.1.3.1.** Orientação nutricional para a gestante;

**1.1.9.2.4.1.1.3.2.** Protocolo de acompanhamento nutricional para situações de risco específicas: obesidade pré gestacional, ganho excessivo de peso para a idade gestacional, diabetes gestacional e/ou pré-eclampsia;

**1.1.9.2.4.1.1.4.** Psicólogos:

**1.1.9.2.4.1.1.4.1.** Elaboração de atendimentos avulsos para trabalhar demandas pontuais necessários e quando indicadas pela equipe de enfermeiras e médicos que realizam o acompanhamento das gestantes;

**1.1.9.2.4.2.** Para Puérperas e Atendimento Pós-Parto:

**1.1.9.2.4.2.1.** Enfermeiros Obstétricos:

**1.1.9.2.4.2.1.1.** Realizarão todos os contatos ativos em momentos específicos em todo o período pós-parto;

**1.1.9.2.4.2.1.2.** As mães e os bebês deverão receber informações pertinentes a cada momento do puerpério e da idade do bebê. Esclarecimento sobre amamentação, vacinas, sono do bebê, desenvolvimento neuropsicomotor do bebê, prevenção de acidentes domésticos, entre outros;

**1.1.9.2.4.2.2.** Enfermeiros:

**1.1.9.2.4.2.2.1.** Responsáveis pelos atendimentos receptivos 24 horas por dia e todos os dias do ano, nos moldes do serviço já descrito para as gestantes;

**1.1.9.2.4.2.3.** Nutricionistas:

**1.1.9.2.4.2.3.1.** Contatos ativos para orientação nutricional sobre amamentação;

**1.1.9.2.4.2.3.2.** Contatos ativos para orientação nutricional sobre início da alimentação do bebê;

**1.1.9.2.4.2.4.** Psicólogos:

**1.1.9.2.4.2.4.1.** Elaboração de atendimentos avulsos para trabalhar demandas pontuais necessárias e quando indicadas pela equipe de enfermeiras e médicos que realizam o acompanhamento das gestantes;

**1.1.9.2.5.** Além disso, as características gerais e obrigatórios do serviço são:

**1.1.9.2.5.1.** Contatos ativos durante a gestação e a partir do parto, até o bebê completar 1 ano de vida;

**1.1.9.2.5.2.** Contato ativo para orientação sobre atividade física durante a gestação;

**1.1.9.2.5.3.** Realização de até 08 contatos ativos durante a gestação (dependendo do período gestacional em que a beneficiária for incluída no programa);

**1.1.9.2.5.4.** Realização de até 11 contatos ativos após o parto (dependendo do período em que a beneficiária se mantiver no programa);

**1.1.9.2.5.5.** Atendimento receptivo por telefone, videochamada ou chat da equipe de enfermeiros e médicos por 24 horas e 7 dias da semana;

- 1.1.9.2.5.6. Atendimento receptivo por telefone das nutricionistas de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h;
- 1.1.9.2.5.7. Atendimento receptivo por telefone e videochamada dos psicólogos de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h;
- 1.1.9.2.5.8. Encaminhamento, sempre que necessário e possível, para atendimentos presenciais nas clínicas de atenção primária à saúde;
- 1.1.9.2.5.9. Todos os atendimentos e informações pertinentes deverão ficar registrados no Prontuário Médico Eletrônico do paciente;
- 1.1.9.2.5.10. O contato poderá ser feito por 0800 ou por aplicativo, a ser disponibilizado pela empresa contratada, utilizando recurso de videochamada e chat online;

### **1.1.10. Sistema de Atenção Primária à Saúde**

**1.1.10.1.** A Atenção Primária à Saúde (APS) é o primeiro nível de acesso a um sistema de saúde, caracterizando-se, principalmente, pela integralidade da atenção e a coordenação do cuidado. Em diversos contextos internacionais, o cuidado com sua demanda é oferecendo, de forma remota e presencial, serviços de Atenção Primária à Saúde, representados majoritariamente por Equipes de Clínica Geral e Saúde da Família, as quais são o preferencial ponto de primeiro contato do beneficiário com os demais serviços de assistência a saúde;

**1.1.10.2.** Objetivo: Neste contexto, a empresa contratada deverá oferecer sistema de atenção primária à saúde desenvolvendo com modelo conceitual e estratégico que integre os serviços a serem implementados pelo IPASGO, especialmente os serviços à distância que servem como triagem, com a organização de uma rede referenciada para atendimento primário;

## **1.2. SISTEMAS INFORMATIZADOS DE ASSISTÊNCIA SAÚDE**

**1.2.1.** Disponibilização e hospedagem de sistemas informatizados de assistência à saúde para suportar os serviços detalhados no item 1.1:

**1.2.1.1.** Disponibilizar sistema informatizado gestor de assistência à saúde e soluções complementares nas modalidades médico-hospitalar e odontológica integradas, conforme requisitos funcionais previstos neste Termo de Referência, que irá proporcionar o cadastramento e a operacionalização de todos os processos e informações necessárias à assessoria em processos de saúde e cadastro; faturamento de contas médicas assistenciais e reembolso; manutenção de rede credenciada; serviços de regulação e autorizações médicas; auditoria médica, odontológica e perícias; gestão de internados; central telefônica de atendimento - serviços de tele atendimento aos beneficiários e prestadores; conectividade; disponibilização e hospedagem de sistema informatizado de plano de saúde; serviços de assistência à saúde aos usuários, credenciados, gestores, operadores e beneficiários do IPASGO, bem como a todos os requisitos legais tributários, fiscais e ainda aqueles decorrentes de normatizações próprias do IPASGO.

**1.2.1.2.** Hospedar o sistema informatizado gestor de assistência a saúde em ambiente de Data Center, em instalações de responsabilidade da CONTRATADA (próprias ou terceirizadas), com hardwares, softwares de gerenciamento de aplicação, de bancos de dados, de segurança e de apoio dotado de infraestrutura de segurança física e lógica, padrões de redundância e acesso;

**1.2.1.3.** Configurar, customizar e homologar junto a IPASGO, junto a fase de implantação da prestação de serviços, o sistema informatizado gestor de plano de saúde privado em

compatibilidade às necessidades da IPASGO, com os fluxos de trabalho necessários para atender às características de funcionamento da atividade-fim da IPASGO, em conformidade com os dados identificados e documentos produzidos na etapa de levantamento de dados. Esta etapa inclui a migração dos dados dos beneficiários, prestadores e histórico de utilização dos serviços pelos beneficiários; a configuração e carga das tabelas básicas, de expedientes, dos fluxos de trabalho; o cadastramento dos usuários e respectivos perfis, dentre outros;

**1.2.1.4.** Disponibilizar suporte técnico ao Sistema Informatizado;

**1.2.2. O sistema informatizado gestor de assistência à saúde que será utilizado para a operacionalização dos serviços objeto deste Termo deverá possuir, minimamente, os seguintes módulos e funcionalidades:**

**1.2.2.1. Módulo Cadastro:**

**1.2.2.1.1.** Controle cadastral dos beneficiários, titulares e dependentes;

**1.2.2.1.2.** Implantar os módulos de beneficiários e credenciados via WEB;

**1.2.2.1.3.** Permitir o gerenciamento dos beneficiários, possibilitando a integração com outros sistemas IPASGO;

**1.2.2.1.4.** Incluir, alterar e cancelar dados de titulares, inclusive de forma retroativa, por meio de aplicativo online, assim como por meio de interfaces diárias com outros sistemas do IPASGO, gerando relatório/arquivo de crítica em que deverão constar os dados que possam identificar erro cadastral. Deve-se manter o histórico e ter atualização diária;

**1.2.2.1.5.** Gerar, a partir das informações cadastrais oriundas das interfaces, inclusive do histórico de afastamento para titulares;

**1.2.2.1.6.** Permitir o envio do demonstrativo de despesas para o e-mail do titular ou através de serviços WEB;

**1.2.2.1.7.** Possibilitar o envio de resposta às solicitações dos titulares (inclusão/alteração/exclusão de beneficiários), confirmando a efetivação do pedido ou solicitando a complementação da documentação;

**1.2.2.1.8.** Gerar arquivo de correspondência para impressão e postagem pela IPASGO, com texto incluído no sistema, com opção diferenciada de destinatários (titulares ativos ou aposentados, dependentes, etc.);

**1.2.2.1.9.** Cadastrar os beneficiários (titulares, dependentes e ex-empregados aposentados) e documentos pertinentes às inscrições no Programa, bem como, acompanhar toda a movimentação cadastral, a saber:

**1.2.2.1.9.1.** Inscrição, alteração de dados, recadastramento, suspensão, desligamento, reinscrição, transferência;

**1.2.2.1.9.2.** As informações dos demais dependentes são inseridas diretamente no Sistema;

**1.2.2.1.9.3.** Cada beneficiário deverá ter uma identificação única;

**1.2.2.1.9.4.** Em toda a movimentação cadastral deverá ocorrer crítica de acordo com as normas do Programa;

**1.2.2.1.10.** Prover facilidades de acesso dos beneficiários à prestação dos serviços utilizados, em âmbito nacional;

**1.2.2.1.11.** Emissão de relatórios de beneficiários com filtro por matrícula, CPF, tipo de dependência, lotação do beneficiário, faixa etária, perfil de utilização, tipo de vínculo empregatício, tipo de vínculo familiar, tipo de plano, forma de cobrança;

**1.2.2.1.12.** Registrar parametrização com inserção de dados visando sistematizar procedimentos regulados;

- 1.2.2.1.13.** Prever a construção de matriz de dados e informações confiáveis para subsidiar o Programa na tomada de decisões;
- 1.2.2.1.14.** Permitir o arquivamento de todas as imagens dos documentos pessoais dos beneficiários e credenciados;
- 1.2.2.1.15.** Possibilitar enviar comunicado prévio ao empregado, mensalmente, via correio eletrônico, discriminando os valores que serão descontados na folha de pagamento seguinte, disponibilizando inclusive em portal WEB;
- 1.2.2.1.16.** Possibilitar cadastro dos dados de Endereço dos Titulares e Dependentes – Logradouro, número, complemento, Bairro, CEP, Cidade, Estado, DDD e telefone (comercial, celular e residencial), endereço para correspondência;
- 1.2.2.1.17.** Incluir, alterar e excluir indicativo de que os créditos ou débitos para o titular deverão ser efetivados em conta de depósito ou em folha de pagamento;
- 1.2.2.1.18.** Consultar procedimentos realizados pelos beneficiários, agrupados pelo grupo familiar e/ou por beneficiário;
- 1.2.2.1.19.** Consultar, por meio de aplicativos disponíveis na Internet, informações de interesse dos titulares do IPASGO Saúde, tais como: Demonstrativo de Utilizações Médicas, Comprovante Anual para Declaração do Imposto de Renda, Relação de Credenciados, Cancelamento, Exclusão do plano, etc.;
- 1.2.2.1.20.** Gerar mensalidades devidas ao IPASGO (grupo familiar e dependente indireto) e, havendo mudança de formato de custeio do plano do titular ou alteração de cadastro que implique em alteração na cobrança da mensalidade, reprocessar os valores cobrados. Deve-se manter o histórico e ter atualização diária;
- 1.2.2.1.21.** Alterar a remuneração base, para fins de recálculo de mensalidade, mantendo o histórico;
- 1.2.2.1.22.** Possibilitar cobrar 2ª via de cartão de beneficiários, disponibilizando campo para inclusão da solicitação de 2ª via, que poderá ser feita pelo próprio titular ou pela IPASGO. Deve-se manter o histórico e ter atualização mensal;
- 1.2.2.1.23.** Gerar arquivo com Demonstrativo Mensal de Participação e Demonstrativo Anual para Declaração do Imposto de Renda, para impressão e postagem pela IPASGO, cujo layout de impressão deverá ser acordado com a área de produção da IPASGO. Os demonstrativos deverão estar disponíveis, também, para consulta on-line, mantendo o histórico sendo rotina mensal/anual;
- 1.2.2.1.24.** Possibilitar registro, manutenção e gerenciamento das informações afetas aos beneficiários vinculados ao IPASGO, com parametrização flexível;
- 1.2.2.1.25.** Possibilitar alterar os dados pessoais dos beneficiários – nome completo, data de nascimento, data de óbito, estado civil, filiação, sexo, e-mail (pessoal e corporativo), grau de instrução e demais campos definidos pela IPASGO;
- 1.2.2.1.26.** Possibilitar cadastro de PIS, RG, CPF, NIT, Título de Eleitor, Cartão Nacional de Saúde, Matrícula Funcional, Indicador de deficiência permanente ou incapaz e demais campos definidos pela IPASGO;
- 1.2.2.1.27.** Possibilitar cadastro do tipo de plano de assistência, status (p. ex.: ativo, titular, pensionista, aposentado (idade, tempo de serviço ou invalidez));
- 1.2.2.1.28.** Possibilitar cadastro das datas de aposentadoria, adesão e desligamento do IPASGO;
- 1.2.2.1.29.** Possibilitar cadastro dos dados de Endereço do Titular – Logradouro, nome, número, complemento, Bairro, CEP, Cidade, Estado, DDD, telefone (comercial, celular e residencial) e endereço para correspondência;
- 1.2.2.1.30.** Possibilitar cadastro dos dados profissionais – data de admissão, data de demissão, motivo da demissão (p.ex. sem justa causa, justa causa ou aposentadoria);

- 1.2.2.1.31.** Possibilitar cadastro dos dados Bancários – banco (número e nome do Banco), agência (número/dígito e nome da agência), número/dígito/tipo da conta dos titulares e dependentes;
- 1.2.2.1.32.** Possibilitar cadastro das formas de Cobrança/Pagamento: folha de pagamento ou débito em conta ou boleto;
- 1.2.2.1.33.** Possibilitar cadastro dos dados dos Dependentes do número de declaração de nascido vivo, termo (adoção, tutela, menor sob guarda), vigência do termo, grau de parentesco com o titular;
- 1.2.2.1.34.** Possibilitar cadastro dos dados dos Dependentes se ele é dependente de IR (sim ou não);
- 1.2.2.1.35.** Possibilitar cadastro dos dados dos Dependentes, da data de adesão e de desligamento do IPASGO;
- 1.2.2.1.36.** Permitir identificação pela matrícula Única, assim como pelo código do beneficiário, como chave para registro dos Beneficiários;
- 1.2.2.1.37.** A matrícula do beneficiário dependente deverá estar vinculada à matrícula do titular, inclusive impedindo que o dependente, após sua maioridade, continue vinculado ao titular nas mesmas condições, emitindo aviso eletrônico aos beneficiários e gestor do cadastro sobre a ocorrência;
- 1.2.2.1.38.** Permitir registrar ou recuperar o status do cadastro do beneficiário, conforme o caso, tais como: carência, afastado, normal, inadimplente, em negociação, suspenso e cancelado;
- 1.2.2.1.39.** Permitir efetivar a inscrição do titular ou dependente ou alteração cadastral frente a apresentação dos documentos exigidos, emitindo aviso eletrônico aos Beneficiários e ao gestor do cadastro sobre a pendência;
- 1.2.2.1.40.** Prover campo para registro de dependentes, os quais deverão estar vinculados ao titular de saúde. Impedir o cadastramento de dependente sem a inscrição de titular no plano;
- 1.2.2.1.41.** Possibilitar a Integração com o sistema de RH, processo de importação de dados cadastrais dos beneficiários (p.ex.: dados pessoais, descrição de lotação, motivo de demissão) e demais campos definidos pela IPASGO, sendo o layout definido em conjunto com a empresa escolhida;
- 1.2.2.1.42.** Permitir gerar automaticamente arquivo para a emissão da carteira de identificação com numeração própria após cadastramento de novos Beneficiários, com data de vencimento parametrizável;
- 1.2.2.1.43.** Permitir gerar automaticamente arquivo para a emissão de carteira de identificação por grupos de vencimentos;
- 1.2.2.1.44.** Possibilitar gerar arquivo de emissão de 2ª via da carteira de identificação com numeração própria, por meio de integração com o portal de serviços web ou via central de atendimento;
- 1.2.2.1.45.** Permitir geração do demonstrativo de movimentação financeira relativa à receita/recuperação (contraprestação e coparticipação) e despesa realizada, por Beneficiários e grupo familiar;
- 1.2.2.1.46.** Permitir impressão do demonstrativo através do Portal de Serviços Web;
- 1.2.2.1.47.** Possibilitar a geração do demonstrativo de imposto de renda aos titulares relativos aos valores de contribuição e coparticipação devidos, nos moldes da legislação vigente;
- 1.2.2.1.48.** Possibilitar críticas parametrizáveis, como beneficiário sem CPF, CPF duplicado no cadastro de beneficiário;

**1.2.2.1.49.** Possibilitar definir o cumprimento de carências de acordo com o art. 47d a Lei Estadual nº 17.477/2017;

**1.2.2.1.50.** Permitir a definição de teto máximo de coparticipação por período (Mês/Anual) por beneficiário e/ou grupo familiar;

**1.2.2.1.51.** O sistema deve possibilitar a definição de cobrança/devolução do pro-rata dia de acordo com adesão do beneficiário ou seu cancelamento. Deverá existir um acerto automático conforme parametrizações de regras no contrato. Emitindo aviso eletrônico para inadimplimento e informação ao titular via sistema, evitando o envio de carta por AR pelo IPASGO. Impedir a negociação de uma dívida negociada anteriormente;

**1.2.2.1.52.** Possibilitar a suspensão do beneficiário após o pedido inicial do cancelamento via Central de atendimento e/ou Portal Web;

**1.2.2.1.53.** Possibilitar o gerenciamento de Liminares através de alertas informativos para os usuários operacionais de autorizações e guias médicas;

**1.2.2.1.54.** Possibilitar o compartilhamento de risco (Reciprocidade) entre outras operadoras, seja no aspecto cadastral ou recepção e envio das utilizações dos serviços;

**1.2.2.1.55.** Permitir a simulação de reajustes de mensalidades, coparticipação e segunda via de cartões, com possibilidade de efetivação dos reajustes por alçada e reajuste por agrupamento de contratos;

**1.2.2.1.56.** Possibilitar contratos multiplanos com vínculo diferenciado entre produtos e sua regulação cadastral;

**1.2.2.1.57.** Possibilitar níveis específicos de parametrizações de preço, coparticipação, carências, limites, entre outros cadastros. O sistema possibilita parametrizar regras por beneficiário, família e contrato;

**1.2.2.1.58.** Possibilidade de definições de CPT por patologia, CID ou Eventos. O sistema permite a inserção da CPT via entrevista qualificada da Declaração de Saúde ou inclusão manual por alçada de usuários;

**1.2.2.1.59.** Possibilidade de coparticipação com percentual fixo, variável por valor ou faixa, escalonada (com teto) e referência salarial;

**1.2.2.1.60.** Possibilidade de permanecer com o cartão de identificação ativo após movimentação de planos e/ou contratos;

**1.2.2.1.61.** Incluir ou atualizar dados cadastrais dos beneficiários e dependentes através de rotinas de atualizações em leiaute variável e via WEB diretamente pelo Titular do plano.

## **1.2.2.2. Módulo de Gestão da Rede Credenciada**

**1.2.2.2.1.** Incluir e atualizar dados cadastrais de credenciados e entidades vinculadas, por meio de Portal Web, assim como por meio de interfaces diárias com outros sistemas da IPASGO bem como de profissionais não credenciados, com possibilidade de inclusão de mais de um endereço, com diferenciação de tipo de endereço (tributação, correspondência e atendimento), sendo obrigatória a inclusão de pelo menos um endereço de tributação, mantendo-se o histórico;

**1.2.2.2.2.** Cadastrar características dos credenciados, tais como: existência de UTI, ambulância, atendimento 24 horas e outras que possam existir e que deverão ser cadastradas em tabela parametrizada;

**1.2.2.2.3.** Cadastrar a tabela de procedimentos que será utilizada para pagamento ao credenciado, permitindo a inclusão de mais de uma tabela, com diferenciação de códigos e o cadastramento de equivalência de códigos próprios com as tabelas utilizadas pela IPASGO. Deve-se manter o histórico;

**1.2.2.2.4.** Cadastrar parâmetros para tributação de credenciados, de acordo com as normas vigentes, devendo manter o histórico;

- 1.2.2.2.5.** Cadastrar dados referentes à diferenciação ou isenção de tributos federais ou municipais e para depósito judicial, quando houver. Deve-se manter o histórico;
- 1.2.2.2.6.** Cadastrar dados referentes a descontos de INSS efetuados por outras fontes pagadoras, para fins de cálculo do desconto do encargo pelo IPASGO mantendo o histórico;
- 1.2.2.2.7.** Negociar valores diferenciados para o credenciado, além da negociação existente para o município ou para a Unidade da Federação ou Regional de Vinculação do endereço de atendimento, por procedimento, grupo de procedimentos (tipo ou especialidade), com a informação de valor individual ou aplicação de índice de reajuste, com possibilidade de, em aplicativo próprio, excluir, reativar ou desativar uma negociação, mantendo-se o histórico;
- 1.2.2.2.8.** Possibilitar o reprocessamento dos atendimentos para alterar o valor de procedimentos que tenham sido negociados com data retroativa;
- 1.2.2.2.9.** Possibilitar a visualização dos processos de credenciamento finalizados;
- 1.2.2.2.10.** Possibilitar a manutenção de histórico de índice inflacionário (INPC, FIPE saúde, IPCA, etc.);
- 1.2.2.2.11.** Possibilitar o cálculo de reajuste acumulado;
- 1.2.2.2.12.** Possibilitar o cadastramento do valor do metro quadrado do filme por Agrupadora, UF, Município e CPF/CNPJ por vigência, especialidade e procedimento;
- 1.2.2.2.13.** Possibilitar o cadastramento de taxa de administração para um determinado credenciado por vigência;
- 1.2.2.2.14.** Gerar arquivo em PDF com os valores dos procedimentos praticados pelo credenciado, através do Portal Web;
- 1.2.2.2.15.** Disponibilizar, à rede credenciada, soluções via web para inclusão de atendimentos realizados, em padrão TISS, estabelecido pela ANS ou o que a legislação vigente definir;
- 1.2.2.2.16.** Gerar arquivo com os dados cadastrais dos credenciados, para disponibilização de consulta da rede credenciada no site da IPASGO;
- 1.2.2.2.17.** Gerar arquivo com Demonstrativo de Pagamento e Declaração de Rendimento para o Imposto de Renda, para impressão e postagem pela IPASGO, cujo layout de impressão deverá ser acordado com a área de produção da IPASGO. Os demonstrativos deverão estar disponíveis, também, para consulta no Portal Corporativo;
- 1.2.2.2.18.** Possibilitar a inclusão de negociação para o credenciado;
- 1.2.2.2.19.** Possibilitar o cadastro dos horários de atendimento;
- 1.2.2.2.20.** Possibilitar o cadastro do status (p.ex. normal, suspenso, cancelado) do endereço, o cadastro dos responsáveis (p.ex. técnico, comercial e da empresa – nome, e-mails e telefones), observações no cadastro do endereço;
- 1.2.2.2.21.** Possibilitar o cadastro da data de encerramento;
- 1.2.2.2.22.** Possibilitar o cadastro se houve auditoria externa in loco;
- 1.2.2.2.23.** Possibilitar o cadastro das Especialidades e subespecialidades do Credenciado;
- 1.2.2.2.24.** Possibilitar o cadastro dos honorários e valores;
- 1.2.2.2.25.** Possibilitar o cadastro dos tipos de serviços, exames e/ou procedimentos e/ou medicamentos e materiais contratados;
- 1.2.2.2.26.** Possibilitar o cadastro da forma de reajuste;
- 1.2.2.2.27.** Possibilitar o cadastro dos períodos de reajuste estabelecidos;
- 1.2.2.2.28.** Possibilitar o cadastro da tabela de tributos que são devidos em razão da caracterização da prestação de serviço do credenciado;
- 1.2.2.2.29.** Possibilitar o cadastro dos documentos/certidões de isenção temporária de tributos;

- 1.2.2.2.30.** Possibilitar o cadastro das Certidões negativas de débito (INSS, Receita Federal, ISS, CNES e FGTS) e demais campos definidos pela IPASGO, permitindo controles de entrega e vigências, bem como, a validade destes documentos;
- 1.2.2.2.31.** Permitir contratos distintos para pessoa jurídica, física e convênio de reciprocidade;
- 1.2.2.2.32.** Possibilitar salvar relatório em pdf, sem necessidade de instalação de qualquer software;
- 1.2.2.2.33.** Permitir consulta dos Beneficiários sobre a rede credenciada no Portal de Serviços, contendo informações como: nome do credenciado, endereço completo, especialidade(s), subespecialidade(s), tipo de credenciado, geolocalização, site, telefone, assim como as definidas pelo IPASGO;
- 1.2.2.2.34.** Possibilitar que em determinadas alterações em algum credenciado, na rede de credenciados, seja emitido alerta eletrônico para o gestor de cadastro, com reflexos no portal de serviços web;
- 1.2.2.2.35.** Permitir a consulta de prestadores da rede credenciada por bairro, especialidade, tipo de prestador, plano, qualificação, urgência/emergência;
- 1.2.2.2.36.** Possibilitar a negociação de pacotes, contendo informações como: detalhamento dos procedimentos incluídos, medicamentos, materiais, taxas e quais procedimentos não podem ser cobrados fora do pacote;
- 1.2.2.2.37.** Possibilitar a manutenção do histórico da negociação contendo no mínimo registro dos procedimentos alterados, comentários, usuário, data e horário da alteração, possibilitando a diferenciação dos registros incluídos automaticamente e aqueles incluídos diretamente pelo usuário;
- 1.2.2.2.38.** Permitir avaliação qualitativa da rede credenciada contemplando campos para avaliação de formação acadêmica, infraestrutura, especialidades, percentual de glosa, necessidade dos exames solicitados e demais campos definidos pela IPASGO;
- 1.2.2.2.39.** Possibilitar geração do livro de credenciados;
- 1.2.2.2.40.** Possibilitar impressão dos nomes dos credenciados, cujo layout será definido pela IPASGO;
- 1.2.2.2.41.** Possibilitar o cadastro do imposto PIS/PASEP, COFINS e CSLL, mantendo histórico;
- 1.2.2.2.42.** Possibilitar a parametrização do Imposto de Renda Retido na Fonte, mantendo o histórico;
- 1.2.2.2.43.** Possibilitar a geração de um relatório para formalização do descredenciamento de credenciado de serviço, visando extinguir as obrigações estabelecidas em contrato anterior;
- 1.2.2.2.44.** Permitir a extração de informações relativas ao comprovante de imposto de renda retido na fonte para os credenciados;
- 1.2.2.2.45.** Possibilitar o cadastro de penalidades/advertências;
- 1.2.2.2.46.** Permitir o cadastramento de mala direta, a fim de possibilitar o envio de comunicação simultânea à rede credenciada, geral e por especialidade;
- 1.2.2.2.47.** Permitir simulação do reajuste solicitado antes de efetivar o processo;
- 1.2.2.2.48.** Permitir o gerenciamento da rede de prestadores credenciados, de corpo clínico e cooperados, com emissão de relatórios de avaliação pelos usuários e estatística de atendimentos;
- 1.2.2.2.49.** Fornecer aos credenciados as tabelas e valores negociados via área restrita do prestador no Portal web;
- 1.2.2.2.50.** Fornecer informações que permitam a análise/comparação de tabelas de Hospitais de alto custo e Hospitais credenciados;

**1.2.2.2.51.** O módulo deverá possuir recurso de histórico, tendo a opção de manutenção do credenciado ao término de seu contrato, possibilitando a verificação futura e emissão de relatórios retroativos;

**1.2.2.2.52.** Possibilitar a definição de preços em vários níveis do prestador, região, corpo clínico, rede de atendimento e tabelas negociadas;

**1.2.2.2.53.** Possibilitar dentro dos níveis de preço a valoração por Acomodação, Honorários, UCO, Filme, HE, Porte, Via de acesso, Auxiliares, Faixa de procedimentos, Tipos de serviços, Dotações, CBO e Regime de Atendimento, mantendo o histórico;

**1.2.2.2.54.** Possibilitar a ligação da rede de atendimento do plano com o prestador sobre o aspecto de gerir o atendimento e o preço de pagamento;

**1.2.2.2.55.** Possibilitar determinar excepcionalidade de regras por prestador para liberar ou criticar os atendimentos na rede;

**1.2.2.2.56.** Permitir a definição de prestadores que entregam nota fiscal na modalidade pré ou pós;

**1.2.2.2.57.** Permitir referenciar prestadores por qualidade e preço e apresentá-los em interface da Central de Atendimento.

### **1.2.2.3. Módulo de Atendimento:**

**1.2.2.3.1.** A solução deverá permitir a simulação de críticas de quantidade máxima, exclusão, pré-requisito, dentre outras. A funcionalidade deverá consultar a base de dados do beneficiário, para verificação da ocorrência de crítica;

**1.2.2.3.2.** Gerar protocolo no início do atendimento realizado pelo beneficiário e/ou credenciado por meios como: ligação telefônica, e-mail ou SMS. O protocolo do beneficiário será gerado conforme padrão definido na RN 395 da ANS;

**1.2.2.3.3.** Possibilitar que o protocolo seja vinculado ao histórico do atendimento e com a possibilidade de pesquisa futura pelo gestor de atendimento;

**1.2.2.3.4.** Possibilitar que a solicitação/execução de procedimentos, definidos pela IPASGO, sejam feitos através do Autorizador Web;

**1.2.2.3.5.** Emitir alertas para o atendente quando houver problemas com o cadastro dos Beneficiários e credenciados de serviços (exemplo: Falta de algum dado, inadimplente) com a identificação do atendente, a fim de que este possa atualizar os dados cadastrais. Determinados campos somente serão efetivados quando houver a entrega dos documentos exigidos pela área de cadastro;

**1.2.2.3.6.** Permitir que na tela de atendimento sejam registradas as informações dos Meios de comunicação (correio, telefone);

**1.2.2.3.7.** Possibilitar a criação de Ordem de Serviços sobre demandas que precisam de ação de outra área da operadora;

**1.2.2.3.8.** Possibilitar encaminhar demandas para Ouvidoria e permitir a geração do acompanhamento e finalização;

**1.2.2.3.9.** Permitir a classificação de todo atendimento realizado na central de atendimento, sejam atendimentos de dúvidas, reclamações, solicitações, elogios e Ordem de Serviços;

**1.2.2.3.10.** Possibilitar o registro do tempo médio de atendimento de cada atendimento da central;

**1.2.2.3.11.** Permitir a pesquisa de autorizações realizadas na rede externa e acompanhamento do prazo de resposta das autorizações. A ferramenta deverá possibilitar uma frente de trabalho em "BackOffice" sobre as demandas de setor e segmento;

**1.2.2.3.12.** Possibilitar a priorização de atendimentos com ocorrência de Liminares;

- 1.2.2.3.13.** Possibilitar a visualização de demandas solicitadas pelo beneficiário via Portal Web. Consultar por protocolo de atendimento e visualizar sua classificação para seguir o fluxo operacional;
- 1.2.2.3.14.** Possibilitar acompanhamento das demandas por prazo de resolução (Vencidas, vencendo e a vencer). Permitir pesquisa por prazo de resolução;
- 1.2.2.3.15.** Possibilitar monitor com as demandas abertas pela central de atendimento (Ordem de Serviço) com a visualização de setores que estão tratando a demanda;
- 1.2.2.3.16.** Possibilitar monitor de resposta ao beneficiário e prestador sobre demandas/autorizações;
- 1.2.2.3.17.** Possibilitar monitor de consulta de rede por especialidade, procedimento, categoria do prestador, qualificação, regime (Internação ou ambulatorio) e a região do atendimento;
- 1.2.2.3.18.** Possibilitar monitor de regulação das auditorias com filtro para selecionar somente as pendências de auditoria e com parecer final do auditor;
- 1.2.2.3.19.** Permitir a inserção de anexos via central de atendimento, classificando o tipo de atendimento;
- 1.2.2.3.20.** Permitir parametrizar Ordem de Serviços com prazos de resolução;
- 1.2.2.3.21.** Permitir visualizar o histórico dos últimos atendimentos da Central assim que informar o beneficiário;
- 1.2.2.3.22.** Possibilitar leitura obrigatória de informativos ao abrir a central de atendimento.

#### **1.2.2.4. Módulo de Autorização**

- 1.2.2.4.1.** O sistema deve permitir que o prestador solicite autorização para procedimentos de consulta, S.A.D.T., cirurgias, internações e home care, através da plataforma web online;
- 1.2.2.4.2.** Permitir que a autorização solicitada por meio do portal de serviços web, seja visualizada na central de atendimento;
- 1.2.2.4.3.** Possibilitar o cadastro de autorização, com diferenciação do tipo de modalidade de atendimento, ou seja, eletivo/normal, Urgência e Emergência;
- 1.2.2.4.4.** Para internações, com definição da quantidade de diárias e visitas hospitalares, sem a necessidade de especificação do procedimento;
- 1.2.2.4.5.** Para a realização de procedimentos que tenham, na Tabela de Procedimentos, o parâmetro de exigência da autorização, mantendo o histórico;
- 1.2.2.4.6.** Efetuar, no cadastramento da autorização, críticas de quantidade máxima, exclusão e pré-requisitos, além de validade do cartão, dentre outras, permitindo a liberação da crítica, de acordo com o nível do usuário, registrando-se a mensagem e a data da liberação, mantendo o histórico;
- 1.2.2.4.7.** Identificar os procedimentos que necessitam de autorização prévia por tipo (exames básicos, procedimentos básicos, exames especiais e de alta complexidade e procedimentos especiais e de alta complexidade);
- 1.2.2.4.8.** Controlar e conciliar a realização dos procedimentos autorizados, bem como das diárias e visitas, quando da inclusão do atendimento;
- 1.2.2.4.9.** Gerar senha para cada autorização prévia incluída no sistema, permitindo mais de uma autorização, com número de senha diferente, dentro do mesmo período de tempo;
- 1.2.2.4.10.** Disponibilizar ao prestador o status e andamento da autorização;
- 1.2.2.4.11.** Permitir o download e upload de arquivos de documentos necessários para análise da autorização;

**1.2.2.4.12.** Permitir o acompanhamento dos prazos das autorizações pela IPASGO, de acordo com o andamento e o tipo da solicitação:

**1.2.2.4.12.1.** Por tipo: SADT (eletivo/urgência), internação eletiva, internação emergência, solicitações de cirurgia;

**1.2.2.4.12.2.** Andamento da solicitação: enviadas pelo prestador e ainda não analisadas, em análise, em análise de OPME (inserir as cotações e fazer o download das cotações), aguardando liberação da IPASGO, respondidas, perícia presencial;

**1.2.2.4.12.3.** Permitir reanálise da autorização pelo prestador, devendo o status da guia ser alteração para “reanálise”;

**1.2.2.4.13.** Acompanhar todas autorizações, por data, de acordo com o prazo estipulado pela IPASGO: devendo ser informadas as atrasadas e as respondidas dentro do prazo para acompanhamento diário pela IPASGO;

**1.2.2.4.14.** Especificar o tipo, valores e nomes dos fornecedores de materiais (materiais especiais, órteses e prótese) que foram autorizados na utilização de procedimentos médicos cirúrgicos;

**1.2.2.4.15.** Estabelecer nível do usuário autorizador, de acordo com a definição parametrizada para cada procedimento, permitindo o cadastramento da autorização em mais de um nível;

**1.2.2.4.16.** Prover regras para liberação de Autorizações Administrativas;

**1.2.2.4.17.** Permitir a integração do sistema com redes de captura de autorização eletrônica com a rede de atendimento;

**1.2.2.4.18.** Possibilitar o lançamento e controle de tratamentos seriados por período de execução ou de forma livre;

**1.2.2.4.19.** Possibilitar a regulação de diminuição de quantidade autorizadas, troca de profissionais, troca de padrão de conforto, evolução clínica e registro de anotações de histórico;

**1.2.2.4.20.** Possibilitar meios de respostas ao beneficiário e prestador após aprovação da autorização inicialmente analisada;

**1.2.2.4.21.** Permitir a liberações de produtos ou campanhas que não são exclusivos da assistência saúde;

**1.2.2.4.22.** Permitir monitor de entrada de OPMES para cotação e acompanhamento de status;

**1.2.2.4.23.** Possibilitar faturamento antecipado de Coparticipação na autorização com geração de fatura.

## **1.2.2.5. Módulo De Regulação Dos Procedimentos**

**1.2.2.5.1.** O software deverá prever que a regulação se dará por meio de dois mecanismos:

**1.2.2.5.1.1.** Autorização Administrativa: Autorização codificada (senha) integrada com a solicitação formulada por meio do portal de serviços web ou da central de relacionamento, concedida automaticamente ao credenciado pelo sistema de regulação, previamente à realização dos procedimentos, conforme disposições contidas na Tabela de Procedimentos do IPASGO.

**1.2.2.5.1.2.** Autorização Técnica: Autorização codificada (senha) integrada com a solicitação formulada pelo credenciado por meio do portal de serviços web, para análise e parecer da auditoria médica e de enfermagem, previamente à realização do procedimento, conforme disposições contidas na Tabela de Procedimentos TUSS;

**1.2.2.5.2.** Prever que todos os pedidos de autorização administrativa ou técnica passem por análise de consistência automática do pedido para verificação de:

**1.2.2.5.2.1.** Status dos Beneficiários;

- 1.2.2.5.2.2. Validade da carteira de identificação;
- 1.2.2.5.2.3. Limites de utilização permitidos;
- 1.2.2.5.2.4. Valores contratados;
- 1.2.2.5.2.5. Status do credenciado;
- 1.2.2.5.2.6. Histórico dos Beneficiários;
- 1.2.2.5.2.7. Regras dos serviços de assistência à saúde;
- 1.2.2.5.2.8. Procedimentos contratados com o credenciado;
- 1.2.2.5.2.9. Condições do contrato com o credenciado;
- 1.2.2.5.2.10. Validação da abrangência geográfica de cobertura do plano;
- 1.2.2.5.2.11. Liberação do IPASGO para determinados procedimentos de acordo com regras vigentes parametrizadas;
- 1.2.2.5.3.** As informações deverão ser acessíveis para análise técnica e registro de comentários e justificativa para deferimento, revisão de análise e indeferimento;
- 1.2.2.5.4.** Prever para cada autorização concedida, administrativa ou técnica, o registro dos códigos e descrição dos procedimentos em banco de dados e liberar uma 'senha' ao credenciado. Quando a guia chegar para análise em contas médicas, ela será analisada via sistema, consistida automaticamente e liberada para o pagamento quando não houver restrições;
- 1.2.2.5.5.** Permitir que a decisão sobre os pedidos de autorização que dependam de análise técnica seja informado Status do processo (p.ex: em análise, pedido deferido, pedido indeferido). Quando a decisão for negativa, deverá ser informada também a justificativa do indeferimento;
- 1.2.2.5.6.** Permitir que as autorizações técnicas concedidas para remoções, materiais, órteses, próteses e medicamentos observem os preços registrados nas tabelas de referência ou tabelas negociadas com cada prestador;
- 1.2.2.5.7.** Manter para cada Beneficiários o histórico de todos os procedimentos solicitados, autorizados administrativa ou tecnicamente, bem como os pedidos não autorizados;
- 1.2.2.5.8.** Checar o histórico dos procedimentos iguais já utilizados pelos Beneficiários para os pedidos de autorização administrativa. Se houver repetição elevada (parametrização flexível), do procedimento, o pedido deverá ser encaminhado automaticamente para análise técnica;
- 1.2.2.5.9.** Prever glosa automática para os procedimentos constantes em uma guia que exigir autorização, administrativa ou técnica, e que não tiver a senha, emitindo alerta eletrônico para a ocorrência;
- 1.2.2.5.10.** Prever a informação para cada pedido de autorização do status (concedido, negado, aguardando documentos do credenciado, em análise pela auditoria médica, análise da enfermagem) para acompanhamento do credenciado e beneficiários;
- 1.2.2.5.11.** Permitir que a auditoria médica e de enfermagem solicite informações complementares ao credenciado, a partir do pedido de autorização;
- 1.2.2.5.12.** Emitir alerta aos gestores para pedidos de autorização pendentes e ainda não decididos;
- 1.2.2.5.13.** Controlar sessões de terapias realizadas por meio da identificação de procedimentos selecionados;
- 1.2.2.5.14.** Disponibilizar nos casos que necessitem de avaliação mais aprofundada a emissão automática da carta de solicitação de perícia médica e segunda opinião e registrar o status do Processo Administrativo a que toda perícia médica ou segunda opinião cadastrada no sistema estiver relacionada;
- 1.2.2.5.15.** Estabelecer indicações e prazos mínimos para repetição de exames e procedimentos médicos hospitalares, de acordo com o padrão da IPASGO;

**1.2.2.5.16.** Prever formulários próprios e customizáveis com workflow, que permitem a interação da CONTRATADA e auditor, com o registro do solicitado, negado e autorizado de cada serviço, além dos motivos e descritivo da negação.

### **1.2.2.6. Módulo De Cobrança Beneficiário**

**1.2.2.6.1.** Apurar e cobrar mensalmente a coparticipação devida pelos Beneficiários e o total do grupo familiar, conforme a regra estabelecida no regulamento do plano;

**1.2.2.6.2.** Prever a integração com o Portal de Serviços Web para visualizar os valores de coparticipação pelos Beneficiários;

**1.2.2.6.3.** Prever as seguintes formas de arrecadação:

**1.2.2.6.3.1.** Consignação na folha de pagamento;

**1.2.2.6.3.2.** Débito em conta-corrente;

**1.2.2.6.3.3.** Emissão de boleto bancário de cobrança física, a ser impresso diretamente pelo portal de serviços web, inclusive segunda via de boleto;

**1.2.2.6.4.** Gerar remessa e controle de arquivos para emissão de boletos de cobrança, integrando com os sistemas de tesouraria e de contabilidade, com o respectivo registro em provisão de valores a receber;

**1.2.2.6.5.** Calcular multa e juros para os pagamentos em atrasos, com campos parametrizáveis;

**1.2.2.6.6.** Permitir o controle da inadimplência, emitindo alerta eletrônico, ocasionando suspensão ou bloqueio automático do sistema;

**1.2.2.6.7.** Permitir a elaboração de extrato de cobrança segregado por Beneficiários e período selecionável, integrando com o portal de serviços web.

### **1.2.2.7. Módulo De Análise De Contas Médicas**

**1.2.2.7.1.** O sistema de saúde que será fornecido pela CONTRATADA deverá estar preparado para o recebimento, análise, controle de faturamento e pagamento de guias de consumo de serviços, consultas, internações e outras despesas encaminhadas pelos Credenciados nas seguintes formas:

**1.2.2.7.1.1.** Permitir, por meio do portal de serviços web, o upload de arquivos em formato XML;

**1.2.2.7.1.2.** Permitir a digitação de guias / procedimentos no portal de serviços web pelos Credenciados que não enviam o faturamento em arquivo em formato XML;

**1.2.2.7.1.3.** O sistema deverá efetuar consistência eletrônica prévia na entrada da informação, validando estrutura dos arquivos (hash) através do serviço de Upload de XML pelo Portal de Serviços Web, impedindo a sua entrada no banco de dados caso encontre inconformidades. Consequentemente após validar a estrutura do arquivo XML, o sistema deve realizar a elegibilidade e gerar as inconsistências (glosas e negações), observando os seguintes requisitos mínimos:

**1.2.2.7.1.3.1.** Verificar o status dos Beneficiários;

**1.2.2.7.1.3.2.** Verificar validade da carteira de identificação dos Beneficiários;

**1.2.2.7.1.3.3.** Verificar os limites de utilização permitidos;

**1.2.2.7.1.3.4.** Verificar os valores contratados;

**1.2.2.7.1.3.5.** Verificar o status do credenciado;

**1.2.2.7.1.3.6.** Verificar as regras de assistência à saúde;

**1.2.2.7.1.3.7.** Verificar os procedimentos contratados com o credenciado;

**1.2.2.7.1.3.8.** Verificar as condições estabelecidas no contrato com o credenciado;

**1.2.2.7.1.4.** Recepcionar as guias de prestação de serviço com o documento fiscal (NF/RPA);

- 1.2.2.7.1.5. Efetuar o processamento de verificação de consistência;
- 1.2.2.7.1.6. Separar o movimento consistido do não consistido (glosa);
- 1.2.2.7.1.7. Efetuar o pagamento ao credenciado pelo valor consistido;
- 1.2.2.7.1.8. Solicitar a substituição do documento fiscal pelo valor indicado;
- 1.2.2.7.1.9. Possibilitar o registro de entrada de guias em papel para digitação manual;
- 1.2.2.7.1.10. Prever ao longo do processo de análise das guias, o workflow do status conforme a evolução do processo;
- 1.2.2.7.1.11. Prever para os procedimentos pré-autorizados, mas com quantidade diferente, que estes sejam glosados automaticamente e encaminhados para análise administrativa não automática;
- 1.2.2.7.1.12. Permitir importar arquivos de materiais e medicamentos para atualização de preço;
- 1.2.2.7.1.13. Prever autorização de alçada superior para liberação dos pagamentos aos prestadores de serviços;
- 1.2.2.7.1.14. Permitir a construção de calendário de pagamento por grupo de credenciados;
- 1.2.2.7.1.15. Calcular tributos, de acordo com a legislação específica, segregando honorários e materiais, e identificar o valor líquido para pagamento;
- 1.2.2.7.1.16. Fechar o movimento consistido por prestador e movimento geral, integrando com o sistema de tesouraria e contabilidade, observando a constituição das devidas provisões de valores a pagar;
- 1.2.2.7.1.17. Receber arquivos de retorno da tesouraria e registrar e efetuar as baixas dos valores a pagar por prestador de serviço;
- 1.2.2.7.1.18. Registrar a matrícula/nome do técnico que realizar as análises das contas liberadas para pagamento;
- 1.2.2.7.2.** Contemplar campo com observações gerais para digitação no módulo de contas médicas para possíveis justificativas;
- 1.2.2.7.3.** Permitir consulta de guias por status (digitada, conferida, pronta, faturada) por credenciada, por data e por nota fiscal;
- 1.2.2.7.4.** Disponibilizar demonstrativos de análise de contas médicas, de pagamentos e demonstrativo de IR para consulta do credenciado;
- 1.2.2.7.5.** A CONTRATADA deverá fornecer uma ferramenta específica para a criação de formulários e relatórios personalizados ao prestador que informe a produtividade dos auditores, as causas, justificativas e a natureza das glosas.

## **1.2.2.8. Módulo Tabela De Procedimentos**

- 1.2.2.8.1.** Conter todos os procedimentos cadastrados no rol de procedimentos estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde, contando com o apoio da TUSS (Terminologia Unificada da Saúde Suplementar) e as tabelas AMB, CBHPM, Odontológica, Tabela Própria, Brasíndice e Simpro;
- 1.2.2.8.2.** Identificar os procedimentos que necessitam de autorização prévia por tipo (exames básicos, procedimentos básicos, exames especiais e de alta complexidade e procedimentos especiais e de alta complexidade);
- 1.2.2.8.3.** Possibilitar preços diferenciados por especialidade para mesmo procedimento de modo a registrar os valores acordados com os credenciados, ou por município e estado;
- 1.2.2.8.4.** Permitir busca na Tabela Geral de Eventos: pacotes, taxas, materiais e medicamentos;
- 1.2.2.8.5.** Permitir parametrizar as seguintes regras:
  - 1.2.2.8.5.1. Sexo;
  - 1.2.2.8.5.2. Idade;

- 1.2.2.8.5.3. Prazo Intervalar;
- 1.2.2.8.5.4. Incompatibilidades;
- 1.2.2.8.5.5. Procedimentos predecessores;
- 1.2.2.8.5.6. Procedimentos complementares;
- 1.2.2.8.5.7. Procedimentos dependentes;
- 1.2.2.8.5.8. Incidência máxima e mínima na autorização e guia;
- 1.2.2.8.5.9. Quantidade de dias de Internação e Prorrogação;
- 1.2.2.8.5.10. Parâmetro para exigir perícia;
- 1.2.2.8.5.11. Parâmetro para exigir auditoria;
- 1.2.2.8.5.12. Parâmetro para exigir justificativa médica;
- 1.2.2.8.5.13. Parâmetro para exigir parecer administrativo.

### **1.2.2.9. Aplicativo Mobile para os Beneficiários**

- 1.2.2.9.1.** Prever aplicativo mobile para consulta a rede de serviços em saúde (solução própria ou de terceiros, uma vez que possua as integrações com o sistema principal). Com uma interface simples e intuitiva, capaz de fazer buscas aprofundadas e, com poucos toques ou cliques, descobrir o prestador de serviços mais próximo do usuário, dentro das condições e filtros especificados;
- 1.2.2.9.2.** Disponibilizar acesso ao aplicativo nas plataformas móveis – Windows Phone, iPhone, iPad, iPod touch e Android;
- 1.2.2.9.3.** Permitir que todo tráfego de informação seja criptografado por certificado SSL;
- 1.2.2.9.4.** Prever um Gerenciador de conteúdo para manipulação da IPASGO para os seguintes itens:
  - 1.2.2.9.4.1. Serviços de notícias: prever um usuário e senha de administrador do Painel Administrativo do Aplicativo, por onde ele faz toda a gestão de conteúdo de notícias. Ele inclui, exclui, segmenta, publica e acompanha as visualizações;
  - 1.2.2.9.4.2. Alteração dos Banners do aplicativo: permitir gestão dos banners por meio do Painel Administrativo. Possibilidade de incluir um banner, vincular este banner a uma notícia ou um link da web, programar a data da publicação;
  - 1.2.2.9.4.3. O aplicativo mobile deverá prever as seguintes funcionalidades:
    - 1.2.2.9.4.3.1. Consulta a rede de prestadores por especialidade, tipo, plano ou por nome do prestador;
    - 1.2.2.9.4.3.2. Consulta histórico de coparticipação (por vigência);
    - 1.2.2.9.4.3.3. Consulta status de protocolo de reembolso (todos, pendentes, concluídos e em análise);
    - 1.2.2.9.4.3.4. Carteirinha virtual do beneficiário (aparecer as mesmas informações do cartão físico);
    - 1.2.2.9.4.3.5. Busca de Medicamentos que a IPASGO oferece desconto para seus beneficiários;
    - 1.2.2.9.4.3.6. Prever opção do beneficiário registrar os medicamentos em uso (tratamento ou medicação diária);
    - 1.2.2.9.4.3.7. Possibilidade de criar alarmes no smartphone principalmente para uso dos medicamentos;
    - 1.2.2.9.4.3.8. Prever funcionalidade de parametrizar as notícias da IPASGO para serem visualizadas pelos beneficiários;
    - 1.2.2.9.4.3.9. Permitir tirar fotos de prescrições médicas e registrar no aplicativo para futuras consultas;
    - 1.2.2.9.4.3.10. Permitir funcionalidade para beneficiário enviar alguma informação para a IPASGO, como um serviço de Contato.

### **1.2.2.10. Ferramenta Gerador de Relatórios**

**1.2.2.10.1.** CONTRATADA deverá fornecer uma ferramenta específica para a criação de formulários e relatórios personalizados, além de permitir alteração de relatórios padrões existentes, conforme solicitado pelo IPASGO.

### **1.2.2.11. Plataforma de Conectividade**

**1.2.2.11.1.** Funcionalidade do autorizador web para trabalhar de forma online, isto é, conectar via webservice os serviços TISS da plataforma oferecida pela CONTRATADA para validar as regras de elegibilidade dos beneficiários e prestadores, e também a opção de trabalhar de forma off-line, parametrizando as regras de cobertura e auditoria na própria plataforma do autorizador (pode acontecer de trabalhar off-line quando o sistema da operadora estiver indisponível). Neste último caso, a plataforma deverá sincronizar os dados após restabelecer a conexão com o sistema de gestão enviando as autorizações geradas;

**1.2.2.11.2.** Dispor dos seguintes tipos de captura de dados:

**1.2.2.11.2.1.** Atendimento WEB – captura e validação de solicitações utilizando browser de Internet, integrado às bases de dados do software;

**1.2.2.11.2.2.** Integração via protocolo Web (Web Services TISS) – disponibiliza documentação técnica que descreve o serviço de troca de mensagens, para permitir a implementação da interface diretamente nos sistemas dos credenciados e prestadores de serviços, nas situações onde o prestador necessita e tem condições técnicas para implementar a solução.

**1.2.2.11.3.** A Plataforma deve possuir as seguintes funcionalidades:

**1.2.2.11.3.1.** Solicitação de Consulta: Execução e acompanhamento, Cancelamento, Impressão de Guia e Recibo;

**1.2.2.11.3.2.** Solicitação de SP/SADT: Solicitação/Execução e acompanhamento, Anexos de Radioterapia, Quimioterapia, OPME e Documentos, Guia de Outras Despesas, Cancelamento, Impressão de Guias e Recibo;

**1.2.2.11.3.3.** Internação: Execução e acompanhamento, Anexos de Radioterapia, Quimioterapia, OPME e Documentos, Comunicação de Internação/Alta, Guias de Resumo de Internação, Outras Despesas e Honorários, Cancelamento, Impressão de Guias, Recibo e Demonstrativo de Análise de Conta;

**1.2.2.11.3.4.** Odontológico: Solicitação do tratamento, Possibilidade de incluir situação inicial do odontograma do beneficiário;

**1.2.2.11.3.5.** Solicitações Pendentes;

**1.2.2.11.3.6.** Troca de Mensagens On-Line;

**1.2.2.11.3.7.** Histórico;

**1.2.2.11.3.8.** Envio da conta por arquivo XML;

**1.2.2.11.3.9.** Possibilidade de configurar calendário de envio dos lotes de cobrança automaticamente;

**1.2.2.11.3.10.** Possibilidade de anexar a Nota Fiscal do prestador no protocolo de cobrança;

**1.2.2.11.3.11.** Possibilidade de gerar críticas no momento do upload do arquivo, opção de configurar se a crítica é ignorável e demonstrar para o Prestador as possíveis glosas que serão aplicadas com o envio do arquivo XML;

**1.2.2.11.3.12.** Possibilidade de anexar documentos tanto na solicitação quanto no lote de cobrança;

**1.2.2.11.3.13.** Recurso de Glosas: Solicitação e acompanhamento, Cancelamento, Impressão de Guia;

**1.2.2.11.3.14.** Validação do Beneficiário;

- 1.2.2.11.3.15. Check-in com cartão e verificação de elegibilidade;
- 1.2.2.11.3.16. Cadastro biométrico embarcado ou obtido do sistema de back-end;
- 1.2.2.11.3.17. Apoio ao Prestador;
- 1.2.2.11.3.18. Extrato de Utilização;
- 1.2.2.11.3.19. Emissão de Demonstrativo de Pagamento;
- 1.2.2.11.3.20. Disponibilidade de Agenda para Atendimento;
- 1.2.2.11.3.21. Informações Cadastrais;
- 1.2.2.11.3.22. Administrativo: Configuração de usuários e grupos de usuários administrativos e da central de atendimento, Configuração de acessos e parâmetros para prestadores credenciados;
- 1.2.2.11.3.23. Cadastro de informativos.

## **1.2.2.12. Módulo De Gestão De Internação**

**1.2.2.12.1.** A plataforma precisa contemplar todo o gerenciamento de beneficiários internados do IPASGO, permitindo ações em tempo real e mantendo o mapa de internações atualizado de forma on-line. Permitindo ser instalada em Data Center, com interface 100% web e padrões de segurança. A plataforma deve integrar a central de regulação, permitindo receber todas as autorizações de internações liberadas pela Central de Regulação, proporcionando a troca de informações com agilidade e controle entre os auditores distribuídos nos hospitais;

**1.2.2.12.2.** Para o gerenciamento das internações, a plataforma deve permitir:

- 1.2.2.12.2.1. Cadastro das visitas ao paciente internado;
- 1.2.2.12.2.2. Cadastro das prorrogações do paciente internado;
- 1.2.2.12.2.3. Cadastro das contas hospitalares classificadas por tipo de despesas e respectivas glosas realizadas pelos auditores nos hospitais;
- 1.2.2.12.2.4. Controle dos custos assistenciais;
- 1.2.2.12.2.5. Mapa dos internados em tempo real;
- 1.2.2.12.2.6. Indicadores de TMI (tempo médio por dia), TMP (tempo médio de permanência) e CPD (custo por dia);
- 1.2.2.12.2.7. Histórico dos itens anteriores para o paciente internado;
- 1.2.2.12.2.8. Mobilidade.

**1.2.2.12.3.** Aplicativo Mobile para os auditores:

- 1.2.2.12.3.1. Prever módulo mobile para gerenciar os prazos e periodicidades quanto a realização das ordens de serviço (auditoria concorrente de leito) das equipes técnicas (médico / enfermeiro), respeitando os critérios das regras da operadora nos prestadores credenciados e beneficiários;
- 1.2.2.12.3.2. Integrado com a plataforma, a gestão de sinistros ocorre em tempo real para os beneficiários internados. Prever funcionalidade para localizar através do dispositivo a posição atual do auditor e seus locais de auditoria, tornando mais ágil a logística;
- 1.2.2.12.3.3. Possibilidade de registrar no aplicativo mobile a existência de pacientes internados dos quais ainda não foram regulados (sem autorização);
- 1.2.2.12.3.4. Disponibilizar aplicativo nas plataformas Android e iOS, e em caso de falta de indisponibilidade de rede de internet, plataforma precisa trabalhar off-line e após restabelecer a conexão com a internet precisa sincronizar os dados com a central de monitoramento;
- 1.2.2.12.3.5. Integração com a central de regulação;
- 1.2.2.12.3.6. A plataforma deve permitir integração com o Sistema de Gestão, precisa receber as autorizações de internações após a liberação pela central de regulação;
- 1.2.2.12.3.7. Permitir monitoramento das autorizações e identificar o paciente internado para iniciar o processo de gestão do sinistro;

1.2.2.12.3.8. O Mapa dos Internados da plataforma deve gerar as ordens de serviços para sua equipe interna ou de empresas terceiras de auditoria. Através da plataforma mobile os auditores recebem as ordens de serviços em tempo real para visitar os beneficiários em determinados hospitais e registrar todas as ocorrências durante a auditoria (desde solicitar novas prorrogações, registrar alta, glosas, etc.);

1.2.2.12.3.9. Em caso de indisponibilidade de rede de internet do celular do Auditor, a plataforma deve trabalhar off-line e após restabelecer a conexão com a internet deve sincronizar os dados com a central de monitoramento.

**1.2.2.12.4.** Funcionalidade de monitoramento:

1.2.2.12.4.1. O serviço da Central de Monitoramento tem o objetivo de identificar e corrigir ocorrências que possam ser evitadas, principalmente, a permanência desnecessária dos beneficiários no ambiente hospitalar;

1.2.2.12.4.2. Para o processo de “busca ativa”, ou seja, identificação do paciente internado, a plataforma deve permitir o registro de todas as entradas e saídas de pacientes nos hospitais monitorados. Este módulo deve monitorar:

1.2.2.12.4.2.1. Frequência das ordens de serviços disparadas;

1.2.2.12.4.2.2. Visitas apresentadas;

1.2.2.12.4.2.3. Atenção e agilidade da equipe no processo de "desospitalização";

1.2.2.12.4.2.4. Indicação de Home Care, Hospital de Retaguarda e Alta por melhora;

1.2.2.12.4.2.5. Informação junto as operadoras para liberação de autorização dos procedimentos pertinentes a internação;

1.2.2.12.4.2.6. Prorrogações pertinentes;

1.2.2.12.4.2.7. Longa Permanência;

1.2.2.12.4.2.8. Alto Custo.

**1.2.2.12.5.** Funcionalidade de mapa de internação:

1.2.2.12.5.1. O mapa de internação da plataforma deve ser totalmente dinâmico para facilitar a visualização dos pacientes internados. Contendo as seguintes informações:

1.2.2.12.5.1.1. Pacientes internados por competência/dia;

1.2.2.12.5.1.2. Estado;

1.2.2.12.5.1.3. Município;

1.2.2.12.5.1.4. Prestadores;

1.2.2.12.5.1.5. Frequência das Ordens de Serviços;

1.2.2.12.5.1.6. Faixa de Diárias;

1.2.2.12.5.1.7. Tipo de internação;

1.2.2.12.5.1.8. Regime de Internação;

1.2.2.12.5.1.9. Condição de Atendimento.

**1.2.2.12.6.** Funcionalidade de indicadores de desempenho:

1.2.2.12.6.1. A plataforma deve reunir e interpretar os inúmeros dados registrados para realizar a análise de resultados dos serviços de auditoria e estes dados devem ser enviados para um painel de controle existente na plataforma;

1.2.2.12.6.2. O painel de controle da plataforma deve contemplar:

1.2.2.12.6.2.1. Acesso simplificado;

1.2.2.12.6.2.2. Funções analíticas pré-definidas;

1.2.2.12.6.2.3. Gráficos, indicadores e semáforos;

1.2.2.12.6.2.4. Acesso off-line às análises;

1.2.2.12.6.2.5. Simulações;

1.2.2.12.6.2.6. Notas explicativas;

1.2.2.12.6.2.7. Glossários;

1.2.2.12.6.2.8. Relatórios compartilhados e pessoais;

- 1.2.2.12.6.2.9. Envio automático das informações;
- 1.2.2.12.6.2.10. Acesso via Web;
- 1.2.2.12.6.2.11. Criação de campos calculados;
- 1.2.2.12.6.2.12. Implementação rápida e personalizada;
- 1.2.2.12.6.2.13. Interface intuitiva e amigável;
- 1.2.2.12.6.2.14. Autonomia na análise gerencial;
- 1.2.2.12.6.2.15. Padronização das informações;
- 1.2.2.12.6.2.16. Credibilidade e solidez;
- 1.2.2.12.6.2.17. Automatização de processos;
- 1.2.2.12.6.2.18. Controle de conteúdo e acesso;
- 1.2.2.12.6.2.19. Aumento da satisfação dos usuários.

### **1.2.2.13. Módulo de Triagem Clínica e Orientação Médica em Saúde à Distância:**

**1.2.2.13.1.** A plataforma para o Serviço de Triagem Clínica e Orientação Médica em Saúde à Distância deve servir de suporte para a equipe da central de atendimento em saúde 24 horas e é capaz de avaliar sintomas e dúvidas em saúde e realizar triagem e encaminhamento de acordo com cada situação apresentada. Através desta plataforma, a equipe de enfermeiros tem à sua disposição um suporte para realizar a correta orientação aos pacientes que apresentarem qualquer sintoma ou dúvida sobre saúde e, com base nos algoritmos clínicos, realizar triagens e encaminhamento correto dos beneficiários;

**1.2.2.13.2.** A plataforma tecnológica a ser utilizada deverá ser baseada em algoritmos clínicos, desenvolvidos através de uma árvore decisória formada por perguntas e respostas que serão utilizadas para classificar e realizar as triagens dos pacientes que apresentarem sintomas no atendimento;

**1.2.2.13.3.** Possibilitar busca facilitada dos algoritmos referentes a cada sintoma, utilizando, além da nomenclatura clínica usual, sinônimos que direcionem para o mesmo algoritmo, com pesquisa em todo o campo ou parte dele;

**1.2.2.13.4.** Possibilitar avaliação de um sintoma isoladamente, ou associação de vários sintomas vinculados a uma única pergunta, que determinarão a próxima ação, que pode ser uma questão, encaminhamento ou orientação;

**1.2.2.13.5.** Apresentar questões de escolha simples (sim, não, não sabe) sem a necessidade de associação com outros sintomas, também determinando a próxima ação, seja ela questão, encaminhamento ou orientação;

**1.2.2.13.6.** Garantir que os encaminhamentos finais possam ser adaptados, no momento da implantação, para o perfil de cada população assistida, sem prejuízo ou mudança do grau de prioridade de atenção, além da possibilidade de inclusão de novos tipos de encaminhamento, de acordo com a demanda e as especificações dos recursos assistenciais de saúde;

**1.2.2.13.7.** Apresentar ferramenta capaz de realizar agendamentos para ligações e atendimentos de retorno, garantindo acompanhamento e controle, para casos em que seja necessário acompanhamento da evolução clínica do paciente. A opção por agendar uma ligação de retorno deverá estar disponível já no momento do primeiro atendimento;

**1.2.2.13.8.** Possuir prontuário do paciente com todo conteúdo relacionado ao beneficiário (informações cadastrais, algoritmos respondidos, histórico de atendimentos, contatos realizados, etc.). De fácil localização o prontuário conta com os filtros de pesquisa: nome, empresa, sexo, identificação, CPF, data de nascimento e telefone;

**1.2.2.13.9.** Permitir que cada chamada possa ser classificada de acordo com a demanda, tais como: Chamada de Informações em Saúde, onde não há necessidade de triagem, possibilitando prestar informações gerais de saúde, como vacinas, conceitos clínicos, campa-

nhas em vigor, administração de endemias etc; Chamada de Triagem, possibilitando a avaliação da queixa e/ou sintoma clínico, com o desenvolvimento de todo algoritmo, sem prioridade de tempo para finalização da chamada;

**1.2.2.13.10.** Permitir chamada telefônica de Situações de Emergências e Urgências, onde o tempo de avaliação é o mais breve possível, para adequado encaminhamento, sem necessidade de confirmação de todo cadastro para que se possa desenvolver toda a chamada sem prejuízo de tempo e dados;

**1.2.2.13.11.** Funcionalidade que permita ao supervisor o envio de mensagens instantâneas na tela dos usuários;

**1.2.2.13.12.** Permitir o controle do histórico de chamadas de cada usuário, podendo ser filtrado por data e usuário;

**1.2.2.13.13.** Possuir explicações referentes a cada questão do algoritmo, na mesma tela de atendimento, a fim de gerar maior confiança ao profissional de saúde e desenvolver segurança do conteúdo clínico para cada tópico envolvido na questão;

**1.2.2.13.14.** Garantir conteúdo clínico atualizado, no mínimo anualmente, com consensos internacionais de clínica baseada em evidência, passando informação estruturada e eficaz;

**1.2.2.13.15.** Permitir que informações do histórico clínico do paciente, como comorbidades, alergias e medicações, sejam incluídas no sistema para serem integradas ao processo de triagem;

**1.2.2.13.16.** Funcionalidade capaz de permitir a transferência de determinadas chamadas para determinados atendentes, através de uma Fila de Transferência entre os atendentes, de acordo com suas características, competências e capacitações;

**1.2.2.13.17.** Possibilitar gestão da Fila de transferência pelo supervisor;

**1.2.2.13.18.** Possuir funcionalidade para que o próprio atendente possa localizar e visualizar os atendimentos realizados por ele;

**1.2.2.13.19.** Apresentar resumo das informações do beneficiário no topo da tela de atendimento, com as principais informações do beneficiário (nome, sexo, idade, código de identificação, etc.) sempre à vista do atendente, facilitando a comunicação e provendo um atendimento mais humano para o beneficiário;

**1.2.2.13.20.** Possibilidade de inclusão de informações da condição clínica do beneficiário (medicamentos, doenças, alergias) enquanto o atendimento está em andamento;

**1.2.2.13.21.** Possibilitar a criação de novas filas de agendamento. O sistema deverá contar com cadastro de filas de agendamento que pode ser alimentada pela gestão da operação permitindo a classificação das ligações de retorno;

**1.2.2.13.22.** Dispor de serviço de chat para que os pacientes possam se comunicar com a equipe também em formato de texto, especialmente para atendimento de dúvidas em saúde;

**1.2.2.13.23.** Apresentar tela para que a supervisão possa gerenciar os atendimentos, cancelando, transferindo ou reagendando os atendimentos. O supervisor deverá também ter a possibilidade de acompanhar todos os atendimentos realizados, em andamento e ou cancelados;

**1.2.2.13.24.** O sistema deverá utilizar lógica de sexo e idade, selecionando automaticamente questões específicas para cada grupo, gerando ações distintas e filtrando automaticamente questões e assuntos excludentes a determinado sexo ou idade. O algoritmo deve automaticamente utilizar estas informações para direcionamento da próxima pergunta ou ação, sem necessidade de seleção de algoritmo específico para essas condições (sexo, idade);

- 1.2.2.13.25.** Possibilitar ao atendente relacionar diferentes tópicos de questões à lista de medicações que possam gerar como efeito adverso aquele sintoma ou quadro descrito na pergunta. Essa funcionalidade deve estar em tela única, para otimizar o atendimento;
- 1.2.2.13.26.** Possuir funcionalidade, comandada pelo atendente, capaz de direcionar chamadas de baixa prioridade de atendimento imediato, para uma fila de retorno. Essa funcionalidade deve permitir ao atendente retornar a ligação assim que possível ao beneficiário, quando o fluxo de chamadas permitir;
- 1.2.2.13.27.** Quando em caso de direcionamento para autocuidado, permitir que as informações prestadas possam ser listadas de acordo com o quadro clínico mais provável do paciente, ou seja, um único algoritmo deve conter vários tópicos de autocuidado, e a escolha do mais adequado, listará todas orientações possíveis e adequadas ao quadro clínico;
- 1.2.2.13.28.** Permitir o cadastro da rede médico hospitalar para que o atendente possa consultar o estabelecimento de saúde mais próximo da área geográfica solicitada pelo paciente, seja esta próxima à sua residência ou outro endereço que ele informar, com o sistema fazendo consultas on-line a este cadastro, ou alimentado por rotinas de carga periódica;
- 1.2.2.13.29.** Apresentar relatórios para análise estatística dos dados, bem como, emissão de relatórios que permitam a avaliação da qualidade e produtividade dos serviços, além da apresentação de resultados alcançados;
- 1.2.2.13.30.** Garantir monitoramento de todas etapas do atendimento através de relatórios pré formatados, permitindo visualização de todas as tarefas realizadas dentro de um atendimento, incluindo as respostas dadas para cada questão apresentada, os desfechos do atendimento, anotações e encaminhamentos;
- 1.2.2.13.31.** Possibilitar ao atendente decisões discricionárias nos encaminhamentos automaticamente sugeridos, adequando o nível de cuidado indicado pelo sistema, sempre que necessário, com obrigatoriedade de registro de justificativa para esses casos;
- 1.2.2.13.32.** O sistema deverá automaticamente mudar de algoritmo quando necessário, de acordo com os sintomas relatados, de forma transparente ao atendente e sem a necessidade do comando pelo atendente. Também deverá permitir que atendente decida pela mudança de algoritmo, caso julgue necessário, de forma manual;
- 1.2.2.13.33.** Permitir a busca dos beneficiários através de variáveis como: primeiro nome, sobrenome, identificador de chamada, sexo, data de nascimento e número de telefone. A busca deve ser possível considerando-se a informação toda, início ou parte dela;
- 1.2.2.13.34.** Possuir lógica de gravidade clínica ordenando perguntas pelo grau de prioridade, de modo que as questões de queixas relacionadas a problemas menos graves sejam ativadas apenas quando os graves forem descartados;
- 1.2.2.13.35.** Permitir o registro de anotações em texto livre nas diferentes etapas do atendimento, para segurança do beneficiário e do atendente;
- 1.2.2.13.36.** Possibilitar que o encaminhamento possa ser referenciado para o estabelecimento de saúde mais adequado para cada caso, utilizando a rede de saúde pública e conveniada que estiver cadastrada no sistema;
- 1.2.2.13.37.** Possuir visualização do histórico de todas as tarefas realizadas com o beneficiário;
- 1.2.2.13.38.** Permitir criação de relatórios individuais de atendimento, possibilitando identificação de hora da chamada, descrição do quadro clínico sugerido, registro das questões realizadas, encaminhamento, cuidados aconselhados, intenção inicial do paciente e sua intenção em seguir as recomendações prestadas;
- 1.2.2.13.39.** Possibilidade de gestão dos perfis de acesso, permitindo controle dos processos do sistema, datas e horários de entrada (log-on) e registros no sistema;

**1.2.2.13.40.** Permitir exportação de relatórios à rede médico hospitalar, com plataformas distintas, contendo perfil do beneficiário e encaminhamento ou aconselhamento realizado, além de outras informações relevantes;

**1.2.2.13.41.** Todas as ligações devem ser gravadas e mantidas em sistema de backup caso haja necessidade de recuperá-las para avaliação;

#### **1.2.2.14. Módulo de Prontuário Eletrônico (PEP)**

**1.2.2.14.1.** O sistema ofertado deve permitir a criação de protocolos de atendimento, estruturando cada protocolo de acordo com características dos pacientes (sexo e idade) ou mesmo características voltadas a locais de atendimento (PA, Clínicas, Hospital) e especialidades;

**1.2.2.14.2.** O sistema ofertado deve permitir que estes protocolos sejam criados de forma dinâmica utilizando-se de objetos pre formatados com funções específicas que sejam selecionados de um dicionário de objetos preexistentes;

**1.2.2.14.3.** O sistema ofertado devesse possibilitar a criação de fichas e questionários específicos de forma dinâmica compondo as características necessárias para cada protocolo criado;

**1.2.2.14.4.** O sistema ofertado deve permitir a criação de protocolo assistencial voltado a odontologia com Tratamento gráfico de Odontograma visando controle e registro dos tratamentos dentários dos beneficiários;

**1.2.2.14.5.** O sistema deverá permitir que sejam configurados padrões de sugestão de conduta clínica (sugestão de procedimentos, encaminhamentos, medicamentos e exames) de acordo com informações inseridas no prontuário de forma automática;

**1.2.2.14.6.** O sistema ofertado deve permitir a criação de score voltado a pontuação de perguntas e respostas para que possa ser classificado de forma automática um determinado questionário;

**1.2.2.14.7.** O sistema ofertado deve permitir a criação de processo de atendimento voltado a triagem classificatória ou acolhimento indicando de forma automática o risco assistencial do paciente;

**1.2.2.14.8.** O sistema deverá permitir estruturar árvore de decisão clínica para efeito de classificação de risco, definindo perguntas e respostas encadeadas nesta árvore de decisão clínica;

**1.2.2.14.9.** O sistema ofertado devesse possibilitar a criação e a estruturação de programas de saúde com definição de planos assistenciais e controle de tarefas definidos para cada um;

**1.2.2.14.10.** Possibilidade de criação de filtros para identificação de candidatos a participação de cada programa de forma automática de acordo com os atendimentos realizados para cada beneficiário;

**1.2.2.14.11.** Controle da solicitação de exames e disponibilização dos resultados dos exames realizado dentro do prontuário de cada paciente;

**1.2.2.14.12.** Possibilidade de emissão e controle de atestados gerados aos pacientes com integração automática com processo de gestão destes atestados conforme junta médica destinada e esta finalidade de acordo com os prazos determinados;

**1.2.2.14.13.** Possibilitar a criação de padrões de receita padronizados por profissional médico, por tipo de unidade de atendimento e por motivo do atendimento;

**1.2.2.14.14.** Permitir que cada médico crie padrões de receita de solicitação de medicamentos, encaminhamentos, orientações e atestados;

#### **1.2.2.15. Portal de Serviços WEB:**

- 1.2.2.15.1.** A Contratada deverá disponibilizar portal de acesso, via web, com uma área exclusiva que reunirá informações individualizadas do beneficiário e uma área destinada aos prestadores credenciados. As informações destinadas aos beneficiários contemplam os dados cadastrais do usuário e o histórico completo de utilização do plano, com o registro das consultas, exames e internações realizados. O acesso deve ser restrito, que só poderá ser visualizado com o uso de login e senha;
- 1.2.2.15.2.** Portal deve ser independente, porém, integrado ao Sistema de Saúde através de webservices e/ou barramento de serviços;
- 1.2.2.15.3.** Permitir Manipulação de Banners na página principal;
- 1.2.2.15.4.** Prover tela de Gerenciador de conteúdo (manipular imagens e textos);
- 1.2.2.15.5.** Permitir cadastro de alertas pelo administrador do Portal e ser visualizado pelos titulares;
- 1.2.2.15.6.** O Portal deverá atender a todas as exigências da RN Nº 389 das ANS referente aos serviços disponibilizados, bem como qualquer outra que venha a substituí-la;
- 1.2.2.15.7.** O portal de serviços deverá:
- 1.2.2.15.7.1.** Prover requisitos de autoatendimento para os Beneficiários e Rede Credenciada;
- 1.2.2.15.7.2.** Permitir geração de relatório de extrato de utilização e coparticipação pelo beneficiário;
- 1.2.2.15.7.3.** Permitir download de documentos pelo beneficiário;
- 1.2.2.15.7.4.** Permitir Downloads e Uploads de documentos pelos beneficiários e prestadores;
- 1.2.2.15.7.5.** Prover geração de relatório de histórico financeiro pelo titular, disponibilizando os valores pagos/recebidos por rubrica;
- 1.2.2.15.7.6.** Permitir que o beneficiário consulte as autorizações cadastradas no sistema;
- 1.2.2.15.7.7.** Permitir solicitar 2ª Via de carteira de identificação pelo titular;
- 1.2.2.15.7.8.** Permitir a emissão de segunda via de boleto para o titular;
- 1.2.2.15.7.9.** Permitir consultar saldo devedor do beneficiário titular;
- 1.2.2.15.7.10.** Prover tela para consulta da Rede credenciada, de acordo com normas definidas pelo IPASGO;
- 1.2.2.15.7.11.** Prover tela para cadastro de contato pelo beneficiário, credenciado e/ou profissionais com interesse em credenciamento;
- 1.2.2.15.7.12.** Prover tela para receber arquivo XML, conforme padrão TISS definido pelo IPASGO, enviado pelo credenciado, gerando número de protocolo de recebimento;
- 1.2.2.15.7.13.** Prover a disponibilização dos WEB Services definidos pela ANS no padrão TISS;
- 1.2.2.15.7.14.** Prover impressão do demonstrativo de análise de contas médicas pelo credenciado e demais demonstrativos definidos pelos órgãos reguladores;
- 1.2.2.15.7.15.** Prover impressão do demonstrativo de pagamento pelo credenciado;
- 1.2.2.15.7.16.** Permitir consulta de protocolos pendentes de Nota Fiscal pelo credenciado;
- 1.2.2.15.7.17.** Prover emissão do demonstrativo de rendimentos pelo credenciado;
- 1.2.2.15.7.18.** Prover emissão do demonstrativo de despesas médicas para Imposto de Renda para o titular;
- 1.2.2.15.7.19.** Permitir a inclusão de informações e arquivos a serem definidos pela IPASGO, para consulta aos beneficiários e credenciados;
- 1.2.2.15.8.** Disponibilizar informações de interesse dos credenciados, tais como: dados de beneficiários, demonstrativo de pagamento, resumo de pagamento e descontos, comprovante anual para declaração do Imposto de Renda, pagamentos efetuados;

**1.2.2.15.9.** Na tela de consulta de rede de atendimento deverá existir:

- 1.2.2.15.9.1. Consultar por nome do prestador;
- 1.2.2.15.9.2. Consultar por urgência/emergência;
- 1.2.2.15.9.3. Consultar por qualificação;
- 1.2.2.15.9.4. Consultar por nome do procedimento e especialidade;
- 1.2.2.15.9.5. Ordenar por nome ou proximidade;
- 1.2.2.15.9.6. Possibilitar que o beneficiário solicite movimentações de cadastro diretamente do Portal Web;
- 1.2.2.15.9.7. Inclusão de dependente;
- 1.2.2.15.9.8. Cancelamento de dependente (Conforme legislação vigente);
- 1.2.2.15.9.9. Alteração de cadastro;
- 1.2.2.15.9.10. Reativação de cancelamento;
- 1.2.2.15.9.11. Demonstrar Consulta de Status de Autorização;
- 1.2.2.15.9.12. Especificamente no Portal de relacionamento com o prestador:
  - 1.2.2.15.9.12.1. Verificação da Elegibilidade do Beneficiário pelo Prestador;
  - 1.2.2.15.9.12.2. Alteração Cadastral pelo Prestador;
  - 1.2.2.15.9.12.3. Consulta das Autorizações pelo Prestador;
  - 1.2.2.15.9.12.4. Consulta do Status do Protocolo de Cobrança;
  - 1.2.2.15.9.12.5. Consulta do Status do Protocolo de recurso de glosa;
  - 1.2.2.15.9.12.6. Disponibilizar ao prestador, o envio de arquivo XML, gerando número de protocolo de recebimento;
  - 1.2.2.15.9.12.7. Disponibilizar a digitação de guias de consulta, SP/SADT, Resumo de Internação, tratamento odontológico, honorários pelo prestador, gerando número de protocolo de recebimento;
  - 1.2.2.15.9.12.8. Consulta Prévia de pagamento;
  - 1.2.2.15.9.12.9. Consulta Faturas geradas;
  - 1.2.2.15.9.12.10. Consulta de Tabela de Preço;
  - 1.2.2.15.9.12.11. Demonstrativo de Contribuição Federal;

**1.2.2.16. Portal de Gestão de Indicadores:**

**1.2.2.16.1.** Disponibilizar Portal (com visões gráficas - “dashboard’s) para gestão de indicadores de produtividade, sinistralidade, utilização medico assistencial, dados epidemiológicos, populacionais, e demais indicadores inerentes ao processo de gestão da Operação.

**1.2.3. Especificações Técnicas**

**1.2.3.1.** A amostra da prova de conceito do Sistema Informatizado do Plano de Saúde é utilizada na comprovação da capacidade técnica da licitante habilitada. Consiste da demonstração de que sua Solução atende integralmente aos requisitos mínimos necessários à solução em aquisição;

**1.2.3.2.** Todos os componentes necessários ao pleno funcionamento (aplicativo, banco de dados, softwares e respectivas licenças) da amostra deverão ser providos pela licitante habilitada e instalados no seu próprio datacenter. A responsabilidade pela instalação, configuração e parametrização destes componentes é exclusiva da licitante habilitada;

**1.2.3.3.** Deverá ser convocada a licitante, para apresentar o aplicativo, a fim de realizar a amostra, onde serão avaliadas as funcionalidades e serviços do aplicativo, para verificação da existência de todos os requisitos funcionais e não funcionais de entrega imediata;

**1.2.3.4.** A CONTRATADA convocada, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, às suas expensas, para instalar os sistemas em bases de dados da CONTRATADA e realizar a Prova de Conceito do objeto desta contratação, que será acompanhado pela Comissão Técnica do IPASGO

**1.2.3.5.** Na Prova de Conceito a solução será avaliada no prazo de até 2(dois) dias úteis, podendo tal prazo ser ampliado, conforme necessidade da CONTRATANTE;

**1.2.3.6.** Caso a CONTRATADA não realize a Prova de Conceito ou apresente solução que não atenda às especificações exigidas, será desclassificada;

**1.2.3.7.** Apenas os membros da Comissão técnica de Avaliação do IPASGO poderão fazer perguntas ou solicitar esclarecimentos ao representante do licitante enquanto o mesmo estiver demonstrando o requisito;

**1.2.3.8.** Não será permitido a utilização de qualquer dispositivo eletrônico durante a Amostra pelos participantes observadores, não membros da Comissão do IPASGO ou não membros da empresa convocada para realizar a Amostra

**1.2.3.9.** As seguintes seções deste Termo de Referência possuem requisitos que serão avaliados na amostra:

**1.2.3.9.1. Módulo Portal De Relacionamento Web – Beneficiário**

**1.2.3.9.1.1.** Demonstrar tela para consulta da Rede atendimento:

**1.2.3.9.1.1.1.** Possibilidade de procurar em um raio de X km (durante a amostra será solicitado o raio de KM para simulação);

**1.2.3.9.1.1.2.** Consultar por nome do prestador;

**1.2.3.9.1.1.3.** Consultar por urgência/emergência;

**1.2.3.9.1.1.4.** Consultar por qualificação;

**1.2.3.9.1.1.5.** Consultar por nome do procedimento (Especialidade);

**1.2.3.9.1.1.6.** Ordenar por nome ou proximidade;

**1.2.3.9.1.2.** Demonstrar geração de Relatório de Extrato de Utilização pelo Beneficiário, por competência atual, últimos 30 dias ou selecionar data inicial e final;

**1.2.3.9.1.3.** Demonstrar downloads e upload Documentos pelo Beneficiário;

**1.2.3.9.1.4.** Demonstrar que o beneficiário realize movimentações de cadastro diretamente no Portal Web:

**1.2.3.9.1.4.1.** Inclusão de dependente;

**1.2.3.9.1.4.2.** Cancelamento de dependente (Conforme legislação vigente);

**1.2.3.9.1.4.3.** Alteração de cadastro;

**1.2.3.9.1.4.4.** Reativação de cancelamento;

**1.2.3.9.1.5.** Demonstrar Histórico de Coparticipação pelo Beneficiário;

**1.2.3.9.1.6.** Demonstrar Consulta de Status de Autorização;

**1.2.3.9.1.7.** Demonstrar Prévia de Coparticipação;

**1.2.3.9.1.8.** Demonstrar Histórico Financeiro pelo Beneficiário;

**1.2.3.9.1.9.** Demonstrar saldo devedor do Beneficiário;

**1.2.3.9.1.10.** Demonstrar solicitar 2ª Via de carteira de identificação pelos Beneficiários;

**1.2.3.9.1.11.** Demonstrar 2ª Via de Boleto pelo responsável financeiro;

**1.2.3.9.1.12.** Demonstrar solicitar Demonstrativo de Rendimento de IR;

**1.2.3.9.1.13.** Demonstrar solicitação de protocolos de atendimento, por Tipo de Serviço e Classificação;

**1.2.3.9.1.14.** Demonstrar solicitação de Reclamações e Sugestões;

**1.2.3.9.2. Módulo Portal De Relacionamento Web – Prestador**

**1.2.3.9.2.1.** Demonstrar verificação de Elegibilidade do Beneficiário pelo Prestador;

**1.2.3.9.2.2.** Demonstrar alteração Cadastral pelo Prestador;

- 1.2.3.9.2.3. Demonstrar consultar Autorizações pelo Prestador;
- 1.2.3.9.2.4. Demonstrar consultar Status do Protocolo de Cobrança;
- 1.2.3.9.2.5. Demonstrar consultar Status do Protocolo de recurso de glosa;
- 1.2.3.9.2.6. Demonstrar ao prestador envio de arquivo XML, gerando número de protocolo de recebimento;
- 1.2.3.9.2.7. Demonstrar digitação de guias de consulta, SP/SADT, Resumo de Internação, tratamento odontológico, honorários pelo prestador, gerando número de protocolo de recebimento;
- 1.2.3.9.2.8. Demonstrar emissão do Demonstrativo IRRF pelo Prestador;
- 1.2.3.9.2.9. Demonstrar impressão do Demonstrativo de análise de contas médicas pelo Prestador;
- 1.2.3.9.2.10. Demonstrar impressão do Demonstrativo de Pagamento pelo Prestador;
- 1.2.3.9.2.11. Demonstrar consultar Protocolos Pendentes de Nota Fiscal pelo Prestador;
- 1.2.3.9.2.12. Demonstrar consultar Prévia de pagamento;
- 1.2.3.9.2.13. Demonstrar consultar Faturas geradas;
- 1.2.3.9.2.14. Demonstrar Consultar Tabela de Preço;
- 1.2.3.9.2.15. Demonstrar Impressão do demonstrativo de Contribuição Federal;
- 1.2.3.9.2.16. Demonstrar downloads e Uploads de documentos pelo Prestador;
- 1.2.3.9.2.17. Demonstrar solicitar e acompanhar os Protocolos de Recurso de Glosas;
- 1.2.3.9.2.18. Demonstrar solicitação de Reclamações e Sugestões;
- 1.2.3.9.2.19. Demonstrar consulta de tabelas de preços do prestador;

### **1.2.3.9.3. Módulo Rede Credenciada**

- 1.2.3.9.3.1. Demonstrar as informações cadastrais da rede credenciada, controlando as diversas tabelas, valores e condições contratuais negociadas;
- 1.2.3.9.3.2. Demonstrar o cadastramento de variáveis de controle e operacionalização, como: múltiplos endereços, CNPJ (considerando sede e filial), e-mail, website, contracorrente para depósitos, especialidades, nome do médico, e nome fantasia e/ou da pessoa jurídica para divulgação, possibilidade de diferentes tabelas, pacotes, data de credenciamento e descredenciamento, registro da indicação para credenciamento, registro de envio eletrônico de contas, advertências, motivo de descredenciamento, e outras informações que vierem a ser exigidas;
- 1.2.3.9.3.3. Demonstrar a manutenção de variáveis de controle legal e tributário;
- 1.2.3.9.3.4. Demonstrar configurar tabelas de preços de prestador por:
  - 1.2.3.9.3.4.1. Estado;
  - 1.2.3.9.3.4.2. Município;
  - 1.2.3.9.3.4.3. Rede de atendimento;
  - 1.2.3.9.3.4.4. Associação;
  - 1.2.3.9.3.4.5. Prestador na rede de atendimento;
  - 1.2.3.9.3.4.6. Negociação específica por prestador;
  - 1.2.3.9.3.4.7. Corpo Clínico da Entidade
  - 1.2.3.9.3.4.8. Tabela geral;
- 1.2.3.9.3.5. Demonstrar a base da rede credenciada (todos os dados cadastrais e todas as especialidades contratadas, incluindo medicina ocupacional e acidente do trabalho) para atualização no portal, permitindo a consulta:
  - 1.2.3.9.3.5.1. Por especialidade;
  - 1.2.3.9.3.5.2. Por nome do credenciado e razão social;
  - 1.2.3.9.3.5.3. Por bairro;
  - 1.2.3.9.3.5.4. Por região;

- 1.2.3.9.3.5.5. Por cidade;
- 1.2.3.9.3.5.6. Por plano;
- 1.2.3.9.3.5.7. Por procedimento;
- 1.2.3.9.3.6. Demonstrar regras específicas de críticas sobre:
  - 1.2.3.9.3.6.1. Intervalos de atendimentos ao mesmo beneficiário;
  - 1.2.3.9.3.6.2. Eventos excludentes;
  - 1.2.3.9.3.6.3. Exceções de glosas;
  - 1.2.3.9.3.6.4. Especialidade por rede de atendimento;
  - 1.2.3.9.3.6.5. Serviços contratados exclusivo por rede de atendimento
- 1.2.3.9.3.7. Demonstrar configurações de pacotes e determinar quais procedimentos não podem ser cobrados fora do pacote;
- 1.2.3.9.3.8. Demonstrar a possibilidade de referenciar prestadores por qualidade e por preço e apresentá-lo em interface de interação da Central de Atendimento;
- 1.2.3.9.3.9. Demonstrar configurações e preços no prestador por: Acomodação de conforto, Honorários + Custo, Filme, HE, Porte, Via de Acesso, Auxiliares, intervalo de eventos, eventos, tipos de serviços, CBO e grau do atendimento (Ambulatório/Internação);
- 1.2.3.9.3.10. Demonstrar a exceção de prestadores por rede de atendimento e configuração de preços diferenciados por rede;

#### **1.2.3.9.4. Módulo De Autorização**

- 1.2.3.9.4.1. Demonstrar identificação de Beneficiários e prestadores de serviços por nome, matrícula, número de carteira de identificação, CPF, RG, CRM, CNPJ;
- 1.2.3.9.4.2. Demonstrar solicitação/execução de consulta / exames feitos através do Autorizador Web ou realizada através de um operador do software;
- 1.2.3.9.4.3. Demonstrar a localização rápida e simplificada de atendimentos anteriores e pendentes através de critérios condicionais;
- 1.2.3.9.4.4. Demonstrar parametrização regras de auditoria para regulação dos procedimentos;
- 1.2.3.9.4.5. Demonstrar limites de utilização para realização de procedimentos médicos;
- 1.2.3.9.4.6. Demonstrar histórico dos Beneficiários dos atendimentos/internações solicitados, autorizados e realizados no período desejado;
- 1.2.3.9.4.7. Demonstrar todo padrão TISS para os status da autorização;

#### **1.2.3.9.5. Módulo De Regulação Dos Procedimentos**

- 1.2.3.9.5.1. Demonstrar todos os pedidos de autorização administrativa ou técnica por análise de consistência automática do pedido para verificação de:
  - 1.2.3.9.5.1.1. Status dos Beneficiários;
  - 1.2.3.9.5.1.2. Validade da carteira de identificação;
  - 1.2.3.9.5.1.3. Limites de utilização permitidos;
  - 1.2.3.9.5.1.4. Valores contratados;
  - 1.2.3.9.5.1.5. Status do credenciado;
  - 1.2.3.9.5.1.6. Histórico dos Beneficiários;
  - 1.2.3.9.5.1.7. Regras de assistência à saúde;
  - 1.2.3.9.5.1.8. Procedimentos contratados com o credenciado (Solicitados e Executados);
  - 1.2.3.9.5.1.9. Condições do contrato com o credenciado;
  - 1.2.3.9.5.1.10. Validação da abrangência geográfica de cobertura do plano;
  - 1.2.3.9.5.1.11. Liberação da Contratante para determinados procedimentos;
  - 1.2.3.9.5.1.12. Reconsultas dentro de um prazo limite;

- 1.2.3.9.5.1.13. Críticas sobre o procedimento quando o profissional estiver afastado temporariamente;
- 1.2.3.9.5.1.14. Críticas de procedimentos sem a realização de procedimentos predecessores;
- 1.2.3.9.5.1.15. As informações deverão ser acessíveis para análise técnica e registro de comentários e justificativa para deferimento, revisão de análise e indeferimento;
- 1.2.3.9.5.2. Demonstrar os pedidos de autorização que dependam de análise técnica seja informado Status do processo (p.ex: em análise, pedido deferido, pedido indeferido). Quando a decisão for negativa, deverá ser informada também a justificativa do indeferimento;
- 1.2.3.9.5.3. Demonstrar para cada Beneficiários o histórico de todos os procedimentos solicitados, autorizados administrativa ou tecnicamente, bem como os pedidos não autorizados;
- 1.2.3.9.5.4. Demonstrar inserir anexos na autorização com classificação de documentos e visualização;
- 1.2.3.9.5.5. Demonstrar a diminuição da quantidade solicitação x autorizada e manter o histórico;
- 1.2.3.9.5.6. Demonstrar glosa automática para os procedimentos constantes em uma guia que exigir autorização, administrativa ou técnica, e que não tiver a senha;
- 1.2.3.9.5.7. Demonstrar os formulários próprios e customizáveis com workflow, que permitem a interação da CONTRATADA e auditor, com o registro do solicitado, negado e autorizado de cada serviço, além dos motivos e descritivo da negação.

#### **1.2.3.9.6. Módulo De Cobrança Beneficiário**

- 1.2.3.9.6.1. Demonstrar cobrança mensalmente da coparticipação devida pelos Beneficiários e o total do grupo familiar, conforme a regra estabelecida no regulamento do IPASGO;
- 1.2.3.9.6.2. Demonstrar integração com o Portal de Serviços Web para visualizar os valores de coparticipação pelos Beneficiários;
- 1.2.3.9.6.3. Demonstrar as seguintes formas de arrecadação:
  - 1.2.3.9.6.3.1. Desconto em folha;
  - 1.2.3.9.6.3.2. Débito em conta-corrente;
- 1.2.3.9.6.4. Emissão de boleto bancário de cobrança física, a ser impresso diretamente pelo portal de serviços web, inclusive segunda via de boleto;
- 1.2.3.9.6.5. Demonstrar remessa e controle de arquivos para emissão de boletos de cobrança, integrando com os sistemas de tesouraria, de contabilidade e sistema bancário;
- 1.2.3.9.6.6. Demonstrar calculo multa e juros para os pagamentos em atrasos, com campos parametrizáveis;
- 1.2.3.9.6.7. Demonstrar o controle da inadimplência e emissão de alertas eletônicos;
- 1.2.3.9.6.8. Demonstrar a elaboração de extrato de cobrança segregado por Beneficiários e período selecionável, integrando com o portal de serviços web;
- 1.2.3.9.6.9. Demonstrar faturamento retroativo e pró-rata dia para inclusões em competências já faturadas;
- 1.2.3.9.6.10. Demonstrar faturamento de mensalidade e coparticipação separados na competência;
- 1.2.3.9.6.11. Demonstrar faturamento de Cota Patronal para Patrocinadora e contribuição para o beneficiário;
- 1.2.3.9.6.12. Demonstrar corte de produção médica por data de pagamento para cobrança das coparticipações;
- 1.2.3.9.6.13. Demonstrar procedimentos vinculados a fatura de coparticipação;

### **1.2.3.9.7. Módulo De Análise De Contas Médicas**

- 1.2.3.9.7.1. Demonstrar por meio do portal de serviços web, o upload de arquivos em formato XML;
- 1.2.3.9.7.2. Demonstrar a digitação de guias / procedimentos no portal de serviços web pelos Credenciados que não enviam o faturamento em arquivo em formato XML. A demonstração deve prever guias no modelo TISS de Consulta, SADT, Internação e Honorários;
- 1.2.3.9.7.3. Demonstrar a consistência eletrônica prévia na entrada da informação, validando estrutura dos arquivos (hash) através do serviço de Upload de XML pelo Portal de Serviços Web, impedindo a sua entrada no banco de dados caso encontre inconformidades como glosas ou negações, sendo necessário confirmação do prestador com relação as críticas, realizando o ajuste ou não antes do envio oficial do XML;
- 1.2.3.9.7.4. Conseqüentemente após validar a estrutura do arquivo XML, o sistema deve realizar a elegibilidade e gerar as inconsistências (glosas e negações), observando os seguintes requisitos mínimos:
  - 1.2.3.9.7.4.1. Demonstrar o status dos Beneficiários;
  - 1.2.3.9.7.4.2. Demonstrar validade da carteira de identificação dos Beneficiários;
  - 1.2.3.9.7.4.3. Demonstrar os limites de utilização permitidos;
  - 1.2.3.9.7.4.4. Demonstrar os valores contratados;
  - 1.2.3.9.7.4.5. Demonstrar o status do credenciado;
  - 1.2.3.9.7.4.6. Demonstrar as regras do IPASGO;
  - 1.2.3.9.7.4.7. Demonstrar os procedimentos contratados com o credenciado;
  - 1.2.3.9.7.4.8. Demonstrar as condições estabelecidas no contrato com o credenciado;
- 1.2.3.9.7.5. Recepcionar as guias de prestação de serviço com o documento fiscal (NF/RPA);
- 1.2.3.9.7.6. Demonstrar o processamento de verificação de consistência;
- 1.2.3.9.7.7. Demonstrar o movimento consistido do não consistido (glosa), inclusive a inclusão de glosas manuais;
- 1.2.3.9.7.8. Demonstrar o pagamento ao credenciado pelo valor consistido;
- 1.2.3.9.7.9. Demonstrar a substituição do documento fiscal pelo valor indicado.
- 1.2.3.9.7.10. Demonstrar o registro de entrada de guias em papel para digitação manual;
- 1.2.3.9.7.11. Demonstrar ao longo do processo de análise das guias, o workflow do status conforme a evolução do processo;
- 1.2.3.9.7.12. Demonstrar para os procedimentos pré-autorizados, mas com quantidade diferente, que estes sejam glosados automaticamente e encaminhados para análise administrativa não automática;
- 1.2.3.9.7.13. Demonstrar importação dos arquivos de materiais e medicamentos para atualização de preço;
- 1.2.3.9.7.14. Demonstrar autorização de alçada superior para liberação dos pagamentos aos prestadores de serviços;
- 1.2.3.9.7.15. Demonstrar a construção de calendário de pagamento por grupo de credenciados;
- 1.2.3.9.7.16. Demonstrar tributos, de acordo com a legislação específica, segregando honorários e materiais, e identificar o valor líquido para pagamento;
- 1.2.3.9.7.17. Demonstrar o movimento consistido por prestador e movimento geral, integrando com o sistema de tesouraria e contabilidade, observando a constituição das devidas provisões de valores a pagar;
- 1.2.3.9.7.18. Demonstrar arquivos de retorno da tesouraria e registrar e efetuar as baixas dos valores a pagar por prestador de serviço junto as instituições bancária;

- 1.2.3.9.7.19. Demonstrar a matrícula/nome do técnico que realizar as análises das contas liberadas para pagamento;
- 1.2.3.9.7.20. Demonstrar campo com observações gerais para digitação no módulo de contas médicas para possíveis justificativas;
- 1.2.3.9.7.21. Demonstrar consulta de guias por status (digitada, conferida, pronta, faturada) por credenciada, por data e por nota fiscal;
- 1.2.3.9.7.22. Demonstrar demonstrativos de análise de contas médicas, de pagamentos e demonstrativo de IR para consulta do credenciado;
- 1.2.3.9.7.23. Demonstrar a consistência de dados do Monitoramento TISS antes da análise da conta médica;
- 1.2.3.9.7.24. Gerar bloqueio do XML em situações de arquivos repetido, Beneficiário, Prestador e Procedimento não encontrado;
- 1.2.3.9.7.25. Demonstrar a geração de prévia de pagamento para geração da nota fiscal com as retenções de impostos calculadas (prévia dos impostos);
- 1.2.3.9.7.26. Demonstrar geração de provisionamento de despesas e receitas médicas de acordo com a data de entrada do protocolo, demonstrando a contabilização efetiva com os lançamentos contábeis e a data de recepção do protocolo x data contábil provisionada;
- 1.2.3.9.7.27. Demonstrar recurso de glosa selecionando a guia principal glosada;
- 1.2.3.9.7.28. Demonstrar cálculo de PF na conta médica com possibilidade de alteração do percentual calculado pelo sistema;
- 1.2.3.9.7.29. Demonstração do processo de Ressarcimento ao SUS, com entrada da ABI, elegibilidade da cobrança e histórico do beneficiário;
- 1.2.3.9.7.30. Demonstrar geração do pagamento com desconto de coparticipação destacado;

### **1.2.3.9.8. Módulo Tabela De Procedimentos**

- 1.2.3.9.8.1. Demonstrar todos os procedimentos cadastrados no rol de procedimentos estabelecidos pelo IPASGO, contando com o apoio da TUSS (Terminologia Unificada da Saúde Suplementar) e as tabelas AMB, CBHPM, Odontológica, Tabela Própria, Brasíndice e Simpro;
- 1.2.3.9.8.2. Demonstrar os procedimentos que necessitam de autorização prévia por tipo (exames básicos, procedimentos básicos, exames especiais e de alta complexidade e procedimentos especiais);
- 1.2.3.9.8.3. Demonstrar preços diferenciados por especialidade para mesmo procedimento de modo a registrar os valores acordados com os credenciados, ou por município e estado;
- 1.2.3.9.8.4. Demonstrar parametrização das seguintes regras:
  - 1.2.3.9.8.4.1. Sexo;
  - 1.2.3.9.8.4.2. Idade;
  - 1.2.3.9.8.4.3. Prazo Intervalar;
  - 1.2.3.9.8.4.4. Incompatibilidades;
  - 1.2.3.9.8.4.5. Procedimentos predecessores;
  - 1.2.3.9.8.4.6. Procedimentos complementares;
  - 1.2.3.9.8.4.7. Procedimentos dependentes;
  - 1.2.3.9.8.4.8. Incidência máxima e mínima na autorização e guia;
  - 1.2.3.9.8.4.9. Quantidade de dias de Internação e Prorrogação;
  - 1.2.3.9.8.4.10. Parâmetro para exigir perícia;
  - 1.2.3.9.8.4.11. Parâmetro para exigir auditoria;
  - 1.2.3.9.8.4.12. Parâmetro para exigir justificativa médica;
  - 1.2.3.9.8.4.13. Parâmetro para exigir parecer administrativo;

- 1.2.3.9.8.4.14. Parâmetro para tornar o procedimento com previsão de pré-existência e o período para compreender a regra;
- 1.2.3.9.8.4.15. Parâmetro para determinar a equivalência SUS do procedimento;
- 1.2.3.9.8.4.16. Parâmetros para determinar as formas de custeio do procedimento (Honorários, Pacote, Taxas, Diárias, Valor informado, Auxiliares, etc.);
- 1.2.3.9.8.4.17. Parâmetro para determinar regimes válidos de atendimento do evento (Internação, Ambulatório ou Ambos);
- 1.2.3.9.8.4.18. Parâmetros para determinar eventos de complemento na solicitação do evento principal;

### **1.2.3.9.9. Módulo De Gestão De Internação**

- 1.2.3.9.9.1. Demonstrar plataforma para o gerenciamento de beneficiários internados, permitindo ações em tempo real e mantendo o mapa de internações atualizado de forma online. A interface desta plataforma deve ser 100% web e sem emuladores, com padrões de segurança. A plataforma também deve integrar com a central de regulação, permitindo receber todas as autorizações de internações liberadas pela Central de Regulação, proporcionando a troca de informações com agilidade e controle entre os auditores distribuídos nos hospitais;
  - 1.2.3.9.9.2. Para o gerenciamento das internações, demonstrar:
    - 1.2.3.9.9.2.1. Cadastro das visitas ao paciente internado;
    - 1.2.3.9.9.2.2. Cadastro das prorrogações do paciente internado;
    - 1.2.3.9.9.2.3. Cadastro das contas hospitalares classificadas por tipo de despesas e respectivas glosas realizadas pelos auditores nos hospitais;
    - 1.2.3.9.9.2.4. Controle dos custos assistenciais;
    - 1.2.3.9.9.2.5. Mapa dos internados em tempo real;
    - 1.2.3.9.9.2.6. Indicadores de TMI (tempo médio por dia), TMP (tempo médio de permanência) e CPD (custo por dia);
    - 1.2.3.9.9.2.7. Histórico dos itens anteriores para o paciente internado;
  - 1.2.3.9.9.3. Aplicativo Mobile para os auditores (Mobilidade):
    - 1.2.3.9.9.3.1. Demonstrar aplicativo mobile dos auditores para gerenciar os prazos e periodicidades quanto a realização das ordens de serviço (auditoria concorrente de leito) das equipes técnicas (médico / enfermeiro), respeitando os critérios das regras da operadora nos prestadores credenciados e beneficiários;
    - 1.2.3.9.9.3.2. Demonstrar no aplicativo mobile a existência de pacientes internados dos quais ainda não foram regulados (sem autorização).
    - 1.2.3.9.9.3.3. Demonstrar no aplicativo mobile a notificação de alta dos pacientes, atualizando automaticamente o mapa de internado;
    - 1.2.3.9.9.3.4. Através da plataforma mobile, os auditores recebem as ordens de serviços em tempo real para visitar os beneficiários em determinados hospitais e registrar todas as ocorrências durante a auditoria (desde solicitar novas prorrogações, registrar alta, glosas, etc.);
    - 1.2.3.9.9.3.5. Demonstrar em caso de indisponibilidade de rede de internet do celular do Auditor, a plataforma deve trabalhar off-line e após restabelecer a conexão com a internet deve sincronizar os dados com a central de monitoramento;
    - 1.2.3.9.9.3.6. Demonstrar nas plataformas Android e iOS, e em caso de falta de indisponibilidade de rede de internet, plataforma precisa trabalhar off-line e após restabelecer a conexão com a internet precisa sincronizar os dados com a central de monitoramento;
  - 1.2.3.9.9.4. Integração com a central de regulação:
    - 1.2.3.9.9.4.1. Demonstrar a integração com o Sistema de Gestão da Operadora, enviar as autorizações de internações após a liberação pela central de regulação;

1.2.3.9.9.4.2. Demonstrar monitoramento das autorizações e identificar o paciente internado para iniciar o processo de gestão do sinistro;

1.2.3.9.9.5. Demonstrar o Mapa dos Internados da plataforma deve gerar as ordens de serviços para sua equipe interna ou de empresas terceiras de auditoria;

1.2.3.9.9.6. Demonstrar o mapa de internação da plataforma deve ser totalmente dinâmico para facilitar a visualização dos pacientes internados. Contendo dashboards com as seguintes informações:

1.2.3.9.9.6.1. Pacientes internados por competência/dia. Por:

1.2.3.9.9.6.1.1. Estado;

1.2.3.9.9.6.1.2. Município;

1.2.3.9.9.6.1.3. Prestadores;

1.2.3.9.9.6.1.4. Frequência das Ordens de Serviços;

1.2.3.9.9.6.1.5. Faixa de Diárias;

1.2.3.9.9.6.1.6. Tipo de internação;

1.2.3.9.9.6.1.7. Regime de Internação;

1.2.3.9.9.6.1.8. Condição de Atendimento;

1.2.3.9.9.7. Requisitos técnicos da plataforma:

1.2.3.9.9.7.1. Demonstrar que a plataforma é desenvolvida em uma arquitetura .NET com framework 4.5, interface em HTML 5 responsiva, Banco de Dados SQL Server, contemplando as funções nos respectivos módulos da plataforma;

### **1.2.3.9.10. Plataforma de Conectividade**

1.2.3.9.10.1. Demonstrar a captura de dados com os dispositivos necessários para realização de transações entre os prestadores de serviços (rede credenciada) e a CONTRATADA, compreendendo captura de contas e procedimentos para faturamento, elegibilidade administrativa e regulação de procedimentos médicos;

1.2.3.9.10.2. Demonstrar funcionalidade do autorizador web trabalhar de forma online, isto é, conectar via webservice os serviços TISS da plataforma oferecida pela CONTRATADA para validar as regras de elegibilidade dos beneficiários e prestadores, e também a opção de trabalhar de forma off-line, parametrizando as regras de cobertura e auditoria na própria plataforma do autorizador (pode acontecer de trabalhar off-line quando o sistema da operadora estiver indisponível). Neste último caso, a plataforma deverá sincronizar os dados após restabelecer a conexão com o sistema de gestão enviando as autorizações geradas;

1.2.3.9.10.3. Demonstrar os seguintes tipos de captura de dados:

1.2.3.9.10.3.1. Atendimento WEB - captura e validação de solicitações utilizando browser de Internet, integrado às bases de dados do software;

1.2.3.9.10.3.2. Integração via protocolo Web (Web Services TISS) - disponibiliza documentação técnica que descreve o serviço de troca de mensagens, para permitir a implementação da interface diretamente nos sistemas dos credenciados e prestadores de serviços, nas situações onde o prestador necessita e tem condições técnicas para implementar a solução;

1.2.3.9.10.4. Demonstrar as seguintes funcionalidades através da conectividade:

1.2.3.9.10.4.1. Solicitação de Consulta:

1.2.3.9.10.4.1.1. Execução e acompanhamento;

1.2.3.9.10.4.1.2. Cancelamento;

1.2.3.9.10.4.1.3. Impressão de Guia e Recibo;

1.2.3.9.10.4.2. Solicitação de SP/SADT:

1.2.3.9.10.4.2.1. Solicitação/Execução e acompanhamento (demonstrar solicitação de 10 sessões de fisioterapia e a execução de uma sessão por dia);

- 1.2.3.9.10.4.2.2. Anexos de Radioterapia, Quimioterapia, OPME e Documentos;
- 1.2.3.9.10.4.2.3. Solicitação da Guia de Outras Despesas;
- 1.2.3.9.10.4.2.4. Cancelamento;
- 1.2.3.9.10.4.2.5. Impressão de Guias e Recibo;
- 1.2.3.9.10.4.3. Solicitação de Internação:
- 1.2.3.9.10.4.3.1. Execução e acompanhamento;
- 1.2.3.9.10.4.3.2. Anexos de Radioterapia, Quimioterapia, OPME e Documentos;
- 1.2.3.9.10.4.3.3. Comunicação de Internação/Alta;
- 1.2.3.9.10.4.3.4. Cancelamento;
- 1.2.3.9.10.4.3.5. Impressão de Guias, Recibo e Demonstrativo de Análise de Conta;
- 1.2.3.9.10.4.4. Solicitação Odontológico:
- 1.2.3.9.10.4.4.1. Solicitação do tratamento;
- 1.2.3.9.10.4.4.2. Possibilidade de Incluir Situação Inicial do odontograma do beneficiário;
- 1.2.3.9.10.4.5. Solicitações Pendentes;
- 1.2.3.9.10.4.6. Troca de Mensagens On-Line;
- 1.2.3.9.10.4.7. Histórico;
- 1.2.3.9.10.4.8. Envio da conta por arquivo XML;
- 1.2.3.9.10.4.9. Possibilidade de configurar calendário de envio dos lotes de cobrança automaticamente. Toda segunda gerar um lote das guias executadas para cobrança;
- 1.2.3.9.10.4.10. Possibilidade de anexar a Nota Fiscal do prestador no protocolo de cobrança;
- 1.2.3.9.10.4.11. Possibilidade de gerar críticas no momento do upload do arquivo, opção de configurar se a crítica é ignorável. E demonstrar para o Prestador as possíveis glosas que serão aplicadas com o envio do arquivo XML;
- 1.2.3.9.10.4.12. Possibilidade de anexar documentos tanto na solicitação quanto no lote de cobrança;
- 1.2.3.9.10.4.13. Solicitação de Recurso de Glosas:
- 1.2.3.9.10.4.13.1. Solicitação e acompanhamento;
- 1.2.3.9.10.4.13.2. Cancelamento;
- 1.2.3.9.10.4.13.3. Impressão de Guia;
- 1.2.3.9.10.4.14. Validação do Beneficiário;
- 1.2.3.9.10.4.15. Check-in com cartão e verificação de elegibilidade;
- 1.2.3.9.10.5. Demonstrar funcionalidades de Apoio ao Prestador através da conectividade:
- 1.2.3.9.10.5.1. Extrato de Utilização;
- 1.2.3.9.10.5.2. Emissão de Demonstrativo de Pagamento;
- 1.2.3.9.10.5.3. Disponibilidade de Agenda para Atendimento;
- 1.2.3.9.10.5.4. Informações Cadastrais;
- 1.2.3.9.10.6. Demonstrar funcionalidades Administrativas:
- 1.2.3.9.10.6.1. Configuração de usuários e grupos de usuários administrativos e da central de atendimento;
- 1.2.3.9.10.6.2. Configuração de acessos e parâmetros para prestadores credenciados;
- 1.2.3.9.10.6.3. Cadastro de informativos;

### **1.2.3.9.11. Triagem e Orientação Médica em Saúde à Distância**

- 1.2.3.9.11.1. Demonstrar árvore decisória formada por perguntas e respostas baseadas em algoritmos clínicos, utilizadas para classificar e realizar as triagens dos pacientes que apresentarem sintomas no atendimento;

- 1.2.3.9.11.2. Demonstrar busca dos algoritmos referentes a cada sintoma, utilizando, além da nomenclatura clínica usual, sinônimos que direcionem para o mesmo algoritmo, com pesquisa em todo o campo ou parte dele;
- 1.2.3.9.11.3. Demonstrar avaliação de um sintoma isoladamente, ou associação de vários sintomas vinculados a uma única pergunta, que determinarão a próxima ação, que pode ser uma questão, encaminhamento ou orientação;
- 1.2.3.9.11.4. Apresentar questões de escolha simples (sim, não, não sabe) sem a necessidade de associação com outros sintomas, também determinando a próxima ação, seja ela questão, encaminhamento ou orientação;
- 1.2.3.9.11.5. Apresentar agendamentos para ligações e atendimentos de retorno, garantindo acompanhamento e controle, para casos em que seja necessário acompanhamento da evolução clínica do paciente. A opção por agendar uma ligação de retorno deverá estar disponível já no momento do primeiro atendimento;
- 1.2.3.9.11.6. Demonstrar que cada chamada possa ser classificada de acordo com a demanda, tais como: Chamada de Informações em Saúde, onde não há necessidade de triagem, possibilitando prestar informações gerais de saúde, como vacinas, conceitos clínicos, campanhas em vigor, administração de endemias etc; Chamada de Triagem, possibilitando a avaliação da queixa e/ou sintoma clínico, com o desenvolvimento de todo algoritmo, sem prioridade de tempo para finalização da chamada;
- 1.2.3.9.11.7. Demonstrar funcionalidade que permita ao supervisor o envio de mensagens instantâneas na tela dos usuários;
- 1.2.3.9.11.8. Demonstrar o controle do histórico de chamadas de cada usuário filtrando por data e usuário;
- 1.2.3.9.11.9. Demonstrar explicações referentes a cada questão do algoritmo, na mesma tela de atendimento;
- 1.2.3.9.11.10. Apresentar funcionalidade de transferência de determinadas chamadas para determinados atendentes, através de uma Fila de Transferência entre os atendentes, de acordo com suas características, competências e capacitações;
- 1.2.3.9.11.11. Demonstrar a gestão da Fila de transferência pelo supervisor;
- 1.2.3.9.11.12. Apresentar funcionalidade para que o próprio atendente possa localizar e visualizar os atendimentos realizados por ele;
- 1.2.3.9.11.13. Apresentar funcionalidade de chat para que os pacientes possam se comunicar com a equipe também em formato de texto, especialmente para atendimento de dúvidas em saúde;
- 1.2.3.9.11.14. Demonstrar tela para que a supervisão possa gerenciar os atendimentos, cancelando, transferindo ou reagendando os atendimentos;
- 1.2.3.9.11.15. Apresentar funcionalidade, comandada pelo atendente, capaz de direcionar chamadas de baixa prioridade de atendimento imediato, para uma fila de retorno. Essa funcionalidade deve permitir ao atendente retornar ligação ao beneficiário, quando o fluxo de chamadas permitir;
- 1.2.3.9.11.16. Demonstrar o direcionamento para autocuidado, permitindo que as informações prestadas possam ser listadas de acordo com o quadro clínico mais provável do paciente, ou seja, um único algoritmo deve conter vários tópicos de autocuidado, e a escolha do mais adequado, listará todas orientações possíveis e adequadas ao quadro clínico;
- 1.2.3.9.11.17. Demonstrar o cadastro da rede médico hospitalar para que o atendente possa consultar o estabelecimento de saúde mais próximo da área geográfica solicitada pelo paciente, seja esta próxima à sua residência ou outro endereço que ele informar, com o sistema fazendo consultas on-line a este cadastro, ou alimentado por rotinas de carga periódica;

1.2.3.9.11.18. Apresentar relatórios para análise estatística dos dados, bem como, emissão de relatórios que permitam a avaliação da qualidade e produtividade dos serviços, além da apresentação de resultados alcançados;

1.2.3.9.11.19. Demonstrar que o sistema deverá automaticamente mudar de algoritmo quando necessário, de acordo com os sintomas relatados, de forma transparente ao atendente e sem a necessidade do comando pelo atendente. Também deverá permitir que atendente decida pela mudança de algoritmo, caso julgue necessário, de forma manual;

1.2.3.9.11.20. Demonstrar a busca dos beneficiários através das variáveis: primeiro nome, sobrenome, identificador de chamada, sexo, data de nascimento e número de telefone. A busca deve ser possível considerando-se a informação toda, início ou parte dela;

1.2.3.9.11.21. Demonstrar o registro de anotações em texto livre nas diferentes etapas do atendimento, para segurança do beneficiário e do atendente;

1.2.3.9.11.22. Demonstrar o encaminhamento referenciado para o estabelecimento de saúde mais adequado para cada caso, utilizando a rede de saúde pública e conveniada que estiver cadastrada no sistema;

1.2.3.9.11.23. Demonstrar o histórico de todas as tarefas realizadas com o beneficiário;

1.2.3.9.11.24. Demonstrar a gestão dos perfis de acesso, permitindo controle dos processos do sistema, datas e horários de entrada (log-on) e registros no sistema;

### **1.2.3.9.12. Módulo de Prontuário Eletrônico (PEP)**

1.2.3.9.12.1. Demonstrar a criação de protocolos de atendimento, estruturando cada protocolo de acordo com características dos pacientes (sexo e idade) ou mesmo características voltadas a locais de atendimento (PA, Clinicas, Hospital) e especialidades. Estes protocolos devem ser criados de forma dinâmica utilizando-se de objetos pré formatados com funções específicas que sejam selecionados de um dicionário de objetos pré-existentes;

1.2.3.9.12.2. Demonstrar a criação de protocolo assistencial voltado a odontologia com Tratamento gráfico de Odontograma visando controle e registro dos tratamentos dentários dos beneficiários;

1.2.3.9.12.3. Demonstrar a criação de score voltado a pontuação de perguntas e respostas para que possa ser classificado de forma automática um determinado questionário;

1.2.3.9.12.4. Demonstrar a criação de processo de atendimento voltado a triagem classificatória ou acolhimento indicando de forma automática o risco assistencial do paciente;

1.2.3.9.12.5. Demonstrar a criação da estrutura de arvore de decisão clínica para efeito de classificação de risco, definindo perguntas e respostas encadeadas nesta arvore de decisão clínica;

1.2.3.9.12.6. Demonstrar a criação e a estruturação de programas de saúde com definição de planos assistenciais e controle de tarefas definidos para cada um;

1.2.3.9.12.7. Demonstrar a criação de filtros para identificação de candidatos a participação de cada programa de forma automática de acordo com os atendimentos realizados para cada beneficiário;

1.2.3.9.12.8. Demonstrar a solicitação de exames e disponibilização dos resultados dos exames realizado dentro do prontuário de cada paciente;

1.2.3.9.12.9. Demonstrar a emissão e controle de atestados gerados aos pacientes com integração automática com processo de gestão destes atestados conforme junta medica destinada e esta finalidade de acordo com os prazos determinados;

1.2.3.9.12.10. Demonstrar a criação de padrões de receita padronizados por profissional médico, por tipo de unidade de atendimento e por motivo do atendimento;

## 2. ACORDO DE NÍVEL DE SLA

Área	Descrição	Indicador	Conselho	Meta	SLA	Desconto (%)	INDICADORES A DETERMINAR	
1. Central de Atendimento	TMA - Tempo máximo de atendimento	Central Prestador	% de ligações atendidas no mês em até 30 segundos	30 segundos	≥ 80%	0,00%	Além disso, será aplicado desconto de 1% por cada ponto adicional a um tempo médio de 1min estimado do total de ligações atendidas ao longo do período de medição.	
	TA - Taxa de abandono	Central Beneficiário	% de ligações atendidas no mês em até 60 segundos	60 segundos	>= 95%	0,10%	Além disso, será aplicado desconto de 1% por cada ponto percentual acima de 10% estimado do total de ligações abandonadas ao longo do período de medição.	
	TMS - Tempo médio de atendimento	Central Prestador	< 10 minutos - média mensal	<= 10 minutos	<= 10 minutos	0,30%		
	Índice de satisfação de clientes, sobre o atendimento	Central Beneficiário	% de notas 4 e 5 (somas) na pesquisa de satisfação geral da central de beneficiários	4 a 5	>= 80%	0,30%	Somente será válido se mais de 30% das ligações responderem a pesquisa	
2. Central de Regulação	Intimação	Central de Regulação	% de notas 4 e 5 (somas) na pesquisa de satisfação geral da central de regulação	4 a 5	>= 80%	0,30%	Pergunta: De forma geral de 0 a 5 qual nota atribui ao atendimento?	
			SAUT	Simples	48 horas	≥ 98%	0,10%	
			Complexa	120 horas	≥ 98%	0,10%		
			Simples	72 horas	≥ 98%	0,10%		
3. Processamento de contas	Prorrogação	Central Beneficiário	Total de guias autorizadas, autorizadas parcialmente, negadas documentação, contato com o prestador para resolução de divergências ou encaminhadas à CONTRATANTE para análise, ou ao Prestador, atendidas no prazo acordado, dividido pelo total de guias recebidas no mesmo período.	120 horas	≥ 98%	0,20%	Além disso, será aplicado desconto de 1% por cada ponto percentual abaixo de 90% estimado do total de requisições registradas ao longo do período de medição.	
			Perceitual de contas de reembolso processados dentro do cronograma quinzenal oficial	120 horas	≥ 98%	0,10%		
			Perceitual de contas de credenciados processados dentro do cronograma quinzenal oficial	72 horas	≥ 98%	0,10%		
			Perceitual de contas de recurso de glosa processados dentro do cronograma quinzenal oficial	72 horas	≥ 98%	0,10%		
4. Sistema	Disponibilidade de sistema	Central Beneficiário	Índice de disponibilidade médio mensal (Z) e (C)	24 x 7 x 365	≥ 97%	0,30%	Além disso, será aplicado desconto de 1% por cada ponto percentual abaixo de 90% estimado do total de chamados do sistema registrado ao longo do período de medição.	
			Indicador de severidade Extremamente Grave (Máxima)	Ab	10 horas úteis	≥ 90%	0,00%	Além disso, será aplicado desconto de 1% por cada ponto percentual abaixo de 90% estimado do total de chamados sistema registrado ao longo do período de medição.
			Indicador de severidade Máximo Grave (Alta)	Ab	32 horas úteis	≥ 80%	0,30%	Além disso, será aplicado desconto de 1% por cada ponto percentual abaixo de 80% estimado do total de chamados sistema registrado ao longo do período de medição.
			Indicador de severidade Médio Grave (Média)	72 horas úteis	≥ 70%	0,30%	Além disso, será aplicado desconto de 1% por cada ponto percentual abaixo de 70% estimado do total de chamados sistema registrado ao longo do período de medição.	
Notas Complementares:	Indicador de severidade Pouco Grave (Baixa)	Central Beneficiário	Chamados referentes a problemas de uso não frequente e que não impactam no negócio da empresa ou uso do sistema.	192 horas úteis	≥ 70%	0,30%	Além disso, será aplicado desconto de 1% por cada ponto percentual abaixo de 70% estimado do total de chamados sistema registrado ao longo do período de medição.	

(1) Relação de tempo entre a ligação reconhecida e o atendimento do assistente na Central.  
 (2) Excetuando-se das medições as manutenções programadas e informadas previamente.

### **3. ARQUITETURA TECNOLÓGICA DO CONTRATANTE**

#### **3.1. O sistema oferecido deverá atender aos seguintes requisitos:**

##### **3.1.1. Plataforma operacional - Front-end:**

**3.1.1.1.** O Sistema Informatizado próprio de Gestão dos Serviços de Assistência à Saúde deve obrigatoriamente operar em interfaces Desktop (Cliente-Servidor) e Web, principalmente para atender os processos básicos dos Cadastros de Beneficiários e Prestadores, Emissão de Autorizações, Processamento de Contas e Plano de Contas Financeiro / Tributação / Cobranças;

**3.1.1.1.1.** Entende-se por interface Web, software desenvolvido para a Web e homologado com os seguintes browsers: Internet Explorer, Mozilla Firefox e Chrome;

**3.1.1.1.2.** No caso do módulo de Atendimento (Central de Atendimento) existe ganhos de segurança, disponibilidade, velocidade e/ou outros critérios técnicos justificáveis e poderão rodar em interface Desktop (Cliente/Servidor).

##### **3.1.2. Plataforma operacional – Servidores:**

**3.1.2.1.** A CONTRATADA deverá garantir que o provedor de acesso e serviço, tenha capacidade e estrutura para manter disponível e com segurança o sistema em funcionamento, apresentar plano de controle de desastre e o plano de backup, validados e homologados pelo CONTRATADA.

##### **3.1.3. Estrutura de banco de dados:**

**3.1.3.1.** O software deverá ser homologado e gerenciado pelo Banco de Dados MS SQL Server 2014, com acesso restrito por usuário, sendo que a política de segurança deverá ser responsabilidade da CONTRATADA;

**3.1.3.2.** A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura técnica para hospedagem e operação dos sistemas, como servidores, link de comunicação, banco de dados e sistema operacional.

#### **3.2. Disponibilizar DATA CENTER para hospedagem e operacionalização do sistema, contemplando:**

**3.2.1.** Certificação: Tier III, possuir ISO 27000 e ISAE 3402;

**3.2.2.** Todos os sistemas essenciais para o funcionamento e operação do ambiente devem dispor de solução redundante a fim de garantir a continuidade dos serviços prestados;

**3.2.3.** Fornecimento ininterrupto de energia, evitando qualquer tipo de paralisação dos servidores;

**3.2.4.** Sistemas de climatização projetados para operação contínua 24 horas por dia, 7 dias por semana, possibilitando que os equipamentos se mantenham sempre refrigerados;

**3.2.5.** Sistema de alarme e supressão de fogo;

**3.2.6.** Segurança contínua, através de monitoramento preventivo e constante, 24 horas por dia;

**3.2.7.** Conectividade múltipla e redundante, garantindo a máxima disponibilidade dos servidores na internet;

**3.2.8.** Proteção através de solução de Firewall/NGFW/UTM, evitando acesso indevido e comprometimento dos serviços;

**3.2.9.** Gerenciamento dos recursos computacionais de forma ininterrupta:

**3.2.9.1.** Tráfego de rede;

**3.2.9.2.** Disponibilidade e carga dos servidores;

- 3.2.9.3.** Disponibilidade e carga dos bancos de dados;
- 3.2.9.4.** Disponibilidade e carga dos links;
- 3.2.10.** Backups de todo os dados, seguindo as seguintes políticas de retenção:

Política	Retenção mínima
Transação	90 dias
Imagem/Snapshot (mensal)	12 meses
Imagem/Snapshot (anual)	5 anos

- 3.2.11.** Backup de redundância, armazenado em local seguro e remoto, com o intuito de garantir a recuperação dos dados em caso de desastre;
- 3.2.12.** Garantir o sigilo completo da senha de acesso ao banco de dados do ambiente produtivo, inclusive de desenvolvedores, analistas, gerentes do sistema ou qualquer outra pessoa não previamente autorizada pelo administrador de banco de dados;
- 3.2.13.** Equipamentos servidores de alta performance e disponibilidade, padrão Rack ou Blade, capazes de atender às demandas dos serviços ora licitados, com desempenho adequado e com contingência;
- 3.2.14.** Todos os equipamentos servidores devem possuir fonte redundante;
- 3.2.15.** O Sistema Operacional dos servidores deve ter características de alta disponibilidade e ser próprio para servidores;
- 3.2.16.** O Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) deverá ser relacional, com capacidade para grandes volumes de informação (acima de 2 terabytes);

**3.3.** Compete à CONTRATADA, atender todas as funcionalidades e necessidades de integrações e interfaces do sistema que permitam integrar e/ou gerar arquivos de interface com os sistemas ou bases de dados do CONTRATANTE:

**3.3.1.** Manutenção, Suporte Técnico, Suporte Operacional e Treinamento:

- 3.3.1.1.** As manutenções corretivas e legais no software (ANS - TISS) serão realizadas somente pela CONTRATADA garantindo a continuidade de funcionamento do software;
- 3.3.1.2.** As manutenções evolutivas e customizações, caracterizadas como as alterações em programas ou criação de novos programas que sejam de interesse da CONTRATANTE, tais como relatórios, consultas e novas telas serão realizadas somente pela CONTRATADA, garantindo a continuidade de funcionamento do software;
- 3.3.1.3.** O esclarecimento de dúvidas decorrentes de problemas operacionais e técnicos deverá ser realizado através de atendimento por help-desk por meio telefônico ou eletrônico (e-mail, sistema de chamados, etc.);
- 3.3.1.4.** A CONTRATADA deverá ministrar treinamento operacional aos usuários da CONTRATANTE que utilizarão o sistema, em um ou mais módulos, capacitando-os a utilizarem-no, prevendo documentação e manuais de apoio.

**3.3.2.** Customização e Implantação:

- 3.3.2.1.** A implantação do software deverá ocorrer após a carga dos dados dos últimos 36 (trinta e seis) meses e customização, se necessário. Este processo deverá garantir de forma segura a continuidade dos serviços prestados, o histórico de todas as informações e a continuidade da gestão do IPASGO;
- 3.3.2.2.** A instalação do software, pela CONTRATADA, deverá obedecer às seguintes regras:

- 3.3.2.2.1.** Apresentação, no início dos trabalhos de customização, implantação e manutenção de sua atualização, os documentos citados abaixo, com o objetivo de explicitar o modelo de dados e a estrutura dos bancos de dados necessários ao funcionamento do sistema de Gestão de Saúde;
- 3.3.2.2.2.** Diagrama de contexto (geral e de cada módulo) incluindo integrações externas;
- 3.3.2.2.3.** Documentação dos scripts de criação do banco de dados utilizados no produto;
- 3.3.2.2.4.** Documentação de operação do sistema (incluindo backup e recuperação);
- 3.3.2.2.5.** Documentação e procedimentos do usuário;
- 3.3.2.2.6.** Carga e conversão dos dados históricos dos últimos 36 meses;
- 3.3.2.2.7.** Disponibilização das mídias contendo os componentes de instalação do sistema de Gestão de Saúde, bem como execução do treinamento aos funcionários da CONTRATADA na sistemática de instalação, com o fornecimento de manuais e/ou documentos necessários para esta atividade;
- 3.3.2.2.8.** Acompanhamento da homologação de cada módulo e/ou função, realizada pela CONTRATANTE, que validará os processos, as informações e os programas de computador (Ex: carga de dados, integração cadastral e arquivos de interface), através de execução em paralelo com o sistema atual ou por conferência dos resultados das operações, atestando assim a conclusão da fase de homologação.

## **4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

### **4.1. Ambiente Computacional:**

- 4.1.1.** Hospedar o sistema informatizado gestor do IPASGO em ambiente de Data Center, em instalações de responsabilidade da CONTRATADA, com hardwares, softwares de gerenciamento de aplicação, de bancos de dados, de segurança, de apoio, dotado de infraestrutura de segurança física e lógica, padrões de redundância e acesso;
- 4.1.2.** A solução proposta deverá utilizar como repositório de dados, o Banco de Dados MS SQL Server 2014 (ou superior), em suas edições básicas e sem a exigência de pacotes opcionais;
- 4.1.3.** A solução proposta deverá ser compatível com a infraestrutura de rede de comunicação de dados do IPASGO. A compatibilidade exigida se refere a requisitos de funcionamento da aplicação na infraestrutura instalada e a requisitos de performance.

### **4.2. Características Técnicas do Sistema:**

- 4.2.1.** O acesso ao banco de dados deverá ser por meio de comandos SQL;
- 4.2.2.** Os relatórios do sistema deverão ter opção de visualização em tela;
- 4.2.3.** O IPASGO deverá ter acesso completo ao banco de dados e suas respectivas documentações;
- 4.2.4.** A solução deverá possibilitar ao IPASGO desenvolver códigos próprios para execução de forma integrada ao sistema;
- 4.2.5.** A solução deve ser desenvolvida para execução em ambiente WEB para os processos básicos dos módulos de Cadastro de Beneficiários e Prestadores, Emissão de Autorizações, Processamento de Contas e Plano de Contas Financeiro / Tributação / Cobranças, não sendo permitido o uso de emuladores ou softwares adicionais que simulem execução WEB. Todo acesso ao sistema deverá ser feito via "Browser" e compatível com os navegadores Internet Explorer e Firefox;

**4.2.6.** O sistema deverá possuir uma ferramenta de ajuda on-line (Help) padrão do software;

**4.2.7.** O sistema deverá permitir e gerenciar o controle de acesso ao software baseado em diferentes níveis de perfis de acesso;

**4.2.8.** Controlar o acesso ao prontuário eletrônico de acordo com o perfil do usuário.

**4.2.9.** O sistema deverá possuir e manter arquivos de log de auditoria;

#### **4.3. Requisitos de segurança:**

**4.3.1.** O sistema deverá prever controle de acesso dos usuários, credenciados, beneficiários, prestadores de serviços e de quaisquer outros que possam acessá-lo, independente do meio de acesso (intranet e Internet);

**4.3.2.** O controle de acesso deverá ser feito através de associação de cada usuário do sistema a um nível de acesso (perfil);

**4.3.3.** A atribuição de perfil deverá ser gerenciada por usuários com status de administrador do sistema;

**4.3.4.** O perfil deverá definir quais as informações que o usuário poderá ter acesso e que tipo de transações poderá executar sobre as mesmas (consulta, inclusão, alteração ou exclusão), observando-se, ainda, a unidade orçamentária/gestora a que pertence (áreas específicas do IPASGO);

**4.3.5.** O sistema deverá registrar todo histórico de transações (consulta, inclusões, alterações e exclusões) em uma estrutura de "log" e possibilitar posterior limpeza, de forma seletiva;

**4.3.6.** O sistema deverá possuir módulo de auditoria que, baseado nos registros de log, permita a geração de relatórios para compor instrumentos de prova;

**4.3.7.** O sistema deverá prever a utilização de certificados digitais em conformidade com as regras da ICP-Brasil para acesso via navegadores na Internet;

**4.3.8.** O sistema deverá utilizar criptografia nas transações WEB;

**4.3.9.** Registro de nome e matrícula do servidor que fizer transações no sistema, como cadastramento, pagamentos, glosas.

#### **4.4. Documentação:**

**4.4.1.** Na instalação, a CONTRATADA deverá fornecer toda a documentação técnica e suas funcionalidades, e de usuário que compõe a solução. A documentação técnica deverá conter, no mínimo, os seguintes itens:

**4.4.1.1.** Manuais do Usuário, com descritivo de todas as funções da solução;

**4.4.1.2.** Help On-Line em todas as telas da solução;

**4.4.1.3.** Manual de Instalação;

Roteiro de Instalação;

**4.4.2.** Durante a vigência do período de garantia, a CONTRATADA deverá disponibilizar toda a documentação associada, todas as alterações decorrentes de problemas identificados, de adaptações demandadas tanto pelo IPASGO, como por modificações na legislação vigente, incluindo as atualizações nos códigos fonte e na respectiva documentação de sistema.

#### **4.5. Integração com os sistemas da Área Administrativa do IPASGO:**

**4.5.1.** A solução proposta deverá prever as seguintes rotinas de integração com os sistemas de Gestão de Recursos Humanos, Folha de Pagamento e demais utilizados pelo IPASGO:

**4.5.1.1.** Rotina para extrair as informações do cadastro de pessoal (servidores e dependentes) necessárias ao perfeito funcionamento do sistema proposto. Estas informações estão armazenadas em tabelas de banco de dados;

**4.5.1.2.** Rotina para gerar arquivo contendo informações sobre os valores que deverão ser descontados dos servidores, para efeito do cálculo da rotina de pagamento. As informações geradas pela solução proposta será processada pelo módulo de pagamento, resultando na geração de um outro arquivo contendo informações sobre os valores efetivamente descontados do servidor. Em função das regras adotadas pelo IPASGO, desde que devidamente justificado e comprovado, eventualmente o servidor poderá descontar um valor menor do que o informado pelo sistema a ser contratado;

**4.5.1.3.** Rotina para processar o arquivo gerado no item anterior, contendo as informações dos valores efetivamente descontados, atualizando o controle de saldos realizado pela solução proposta.

**4.6.** Migração dos Dados:

**4.6.1.** A solução proposta deverá prever a migração dos dados armazenados nos sistemas do IPASGO, com a finalidade de manter os históricos das operações do programa. Deverão ser transportados para a nova solução os dados referentes às seguintes bases de dados:

**4.6.1.1.** Histórico dos credenciados;

**4.6.1.2.** Histórico cadastral dos beneficiários;

**4.6.1.3.** Histórico das tabelas de procedimentos, materiais e medicamentos;

**4.6.1.4.** Outras de necessidade do novo sistema.

## **5 – DO VALOR ESTIMADO PARA A CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS**

5.1 – O valor estimado para a pretendida contratação, conforme planilha estimativa de preços ([SEI 000010177318](#)) será de **R\$ 174.645.894,30** (cento e setenta e quatro milhões, seiscentos e quarenta e cinco mil, oitocentos e noventa e quatro reais e trinta centavos) para execução dos serviços por um período de 12 (doze) meses.

## **6 – DO PRAZO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

6.1 - Os serviços de implantação do objeto deste termo de referência, deverão estar concluídos dentro do prazo de 03 (três) meses, contados a partir da data de recebimento da Ordem de Serviço, após a publicação do extrato de contrato no Diário Oficial, e a operacionalização dos sistemas implantados deverá ocorrer pelos próximos 09 (nove) meses de duração do contrato, podendo esses serviços serem prorrogados por termo aditivo

## **7 – DAS SANÇÕES E PENALIDADES**

7.1 - Constituem ilícitos administrativos, a serem considerados em todas as modalidades licitatórias, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, além da prática dos atos previstos nos arts. 81, 86, 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666/93, a prática dos atos previstos no art. 7º da Lei Federal nº 10.520/02, ou em dispositivos de normas que vierem a substituí-los. Descreve a legislação:

7.2 - Pela inexecução total ou parcial das condições pactuadas, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, erros de execução ou inadimplemento contratual, a Administração poderá, garantida à Contratada o direito ao contraditório e à prévia defesa, além das cominações legais, sujeitará a contratada à multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os limites máximos, a seguir apresentados:

a) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do Contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa em firmar o contrato, ou ainda, na hipótese de negar-se a efetuar o reforço da caução, dentro de 10 (dez) dias contados de sua convocação.

b) Multa de 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o 30º dia de atraso, sobre o valor da parte do serviço não realizado.

c) Multa de 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do serviço não realizado do objeto, por cada dia subsequente ao 30º.

7.3 - As penalidades aplicadas serão, obrigatoriamente, registradas junto ao CADFOR.

7.4 - As multas descritas no item 14.2 não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções.

7.5 - A multa aplicada, após regular processo administrativo, será descontada da garantia da CONTRATADA.

7.6 - Se o valor da multa exceder ao da garantia prestada, além da perda desta, o contratado responderá pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou, ainda, se for o caso, cobrada judicialmente.

7.7 - A suspensão de participação em licitação e o impedimento de contratar com a Administração deverão ser graduados pelos seguintes prazos:

a) *06 (seis) meses*, nos casos de aplicação de 02 (duas) penas de advertência, no prazo de 12 (doze) meses, sem que o fornecedor tenha adotado as medidas corretivas no prazo determinado pela Administração;

b) *12 (doze) meses*, no caso de retardamento imotivado da execução do serviço;

c) *24 (vinte e quatro) meses*, nos casos de paralisação do serviço sem justa fundamentação e prévia comunicação à Administração, praticar ato ilícito visando frustrar os objetivos da licitação, ou sofrer condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo.

7.8 - Caso a CONTRATADA venha praticar infração prevista no item 14.7 “c”, será declarada inidônea, ficando impedida de licitar e contratar com a administração estadual, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida quando ressarcida a Administração dos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da respectiva sanção.

7.9 - Qualquer penalidade aplicada à CONTRATADA deverá ser informada, imediatamente, à unidade gestora de serviço de registro cadastral.

7.10 - Em qualquer caso, antes da aplicação de qualquer penalidade, fica assegurado à CONTRATADA o direito prévio ao contraditório e à ampla defesa.

## **8 –DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

### **8.1 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

8.1.1 - Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta, com os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.

8.1.2 - Apresentar ao IPASGO, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão à empresa para a execução do serviço, os quais devem estar devidamente identificados por meio de crachá.

8.1.3 - Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração.

8.1.4 - Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas, quando for o caso.

8.1.5 - Relatar à Administração toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

8.1.6 - Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do IPASGO ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Termo Contratual, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

8.1.7 - Fornecer e exigir o uso de Equipamentos de Proteção Individual – EPI's conforme constatada a sua necessidade no PPRA. Difundir normas e procedimentos de segurança relativo à correta operação e manutenção de equipamentos elétricos, mantendo em seu quadro de pessoal os profissionais de segurança do trabalho em número e qualificação requeridos pelas normas legais.

8.1.8 - Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade, inclusive de ordem funcional, constatada durante a execução dos serviços, cujo saneamento dependa de autorização

para execução ou de providências por parte da Contratante, especialmente se representar risco para o patrimônio público.

8.1.9 - Assumir inteira responsabilidade pela execução dos serviços contratados e efetuarlos de acordo com as especificações constantes da proposta, as disposições do instrumento convocatório e seus anexos, a boa técnica, as instruções dos fabricantes, dos equipamentos e sistemas, dos materiais utilizados, das legislações e das normas pertinentes.

8.1.10 - Manter vínculo empregatício formal, expresso, com os seus empregados, sendo responsável pelo pagamento de salários e todas as demais vantagens, recolhimento de todos os encargos sociais e trabalhistas, além de seguros e indenizações, taxas e tributos pertinentes, conforme a natureza jurídica da Contratada, bem como por quaisquer acidentes ou mal súbito de que possam ser vítimas, quando em serviço, na forma como a expressão é considerada na legislação trabalhista, ficando ressalvado que a inadimplência da Contratada com estes encargos, não serão transferidos à Contratante e nem poderá onerar o objeto do Contrato.

8.1.11 - Reparar, corrigir, remover ou substituir a suas expensas, no total ou em parte, os vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços e/ou materiais empregados.

8.1.12 - Designar preposto aceito pela Administração, para representá-la na execução do contrato, no local de prestação dos serviços e instruí-lo quanto à necessidade de acatar as orientações do Contratante, inclusive quanto ao cumprimento das normas internas, conforme art. 68 da Lei n.º 8.666/93.

8.1.13 - Não permitir/admitir a utilização de qualquer trabalho de menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho de menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

8.1.14 - Não transferir a terceiros, por qualquer forma, total nem parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto aquelas autorizadas, previamente, pelo CONTRATANTE.

8.1.15 - Implantar os serviços contratados no prazo máximo de 03 (três) meses, a contar do início da vigência do contrato, de acordo com as condições estabelecidas e conforme especificações deste Termo Contratual.

8.1.16 - Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na

licitação, conforme dispõe o artigo 55, inciso XIII, da Lei Nº 8.666/93 e alterações.

8.1.17 - A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos previstos no artigo 65, §1º, da Lei Federal nº 8.666/93, no que se aplicar o objeto.

8.1.18 – Criar Programa de Integridade em consonância com a Lei Estadual nº 20.489, de 10 de Junho de 2019, na forma da regulamentação.

8.1.19 – Observar e cumprir o Código de Ética e de Conduta Profissional do Servidor, instituído pelo Decreto Estadual nº 9.423, de 10 de Abril de 2019.

## **8.2 – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:**

8.2.1 - Inspeccionar, dentro dos prazos estabelecidos, os serviços executados pela CONTRATADA e verificar a conformidade dos mesmos com o objeto deste Termo Contratual.

8.2.2 - Fiscalizar e inspeccionar os serviços executados, verificando o cumprimento das especificações técnicas, podendo rejeitá-los, quando estes não atenderem às exigências estabelecidas no termo de referência.

8.2.3 - Fornecer a qualquer tempo e com o máximo de presteza, mediante solicitação escrita da CONTRATADA, informações adicionais, dirimir dúvidas e orientá-la em todos os casos omissos.

8.2.4 - Encaminhar notificação para a CONTRATADA, caso descumpra alguma de suas obrigações e não informe ao Gestor do Contrato em tempo hábil, ou informe e a justificativa não seja aceita pela mesma.

**ANEXO III**  
**CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 001/2019**  
**PROCESSO Nº 201900022088372**

**MINUTA CONTRATUAL**

**CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM  
O INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS  
SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO  
DE GOIÁS – IPASGO - E A EMPRESA**

---

**O INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS – IPASGO**, Autarquia Estadual, sediada nesta Capital na Av. 1ª Radial, nº 586, Setor Pedro Ludovico, inscrito no CNPJ sob o n. 01.246.693/0001-60, doravante denominado IPASGO, neste ato representado pelo seu Presidente Sílvio Antônio Fernandes Filho, brasileiro, residente e domiciliado nesta Capital, portador do CPF n.º 874.877.641-68, RG nº 3405959/GO e do outro lado a Empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob nº \_\_\_\_\_ doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por \_\_\_\_\_, CI nº \_\_\_\_\_ inscrito no CPF sob o nº \_\_\_\_\_ celebram o presente Contrato, decorrente da licitação realizada na modalidade Concorrência Pública nº 001/2019, conforme consta do processo 2019000022088372. O presente Termo Contratual será regido pela Lei Federal nº 8.666, de 23 de junho de 1993, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 alterada pela LC nº 147, de 07 de agosto de 2014, Lei Estadual nº 18.364 de 10 de janeiro de 2014, aplicando-se, subsidiariamente, no que couber, a Lei Estadual nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012, com alterações posteriores, e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, mediante as condições estabelecidas nas seguintes Cláusulas:

**1 - CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO**

1.1 - Constitui objeto da presente licitação a Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de apoio operacional à autogestão do IPASGO com disponibilização de software com ferramentas gerenciais, táticas e operacionais para gestão de plano de saúde, prestação dos serviços de implantação e suporte técnico afins, prestação de serviços de consultoria para aprimoramento da gestão e implementação e operacionalização de Programa integrado de promoção à saúde e prevenção de doenças e agravos.

1.1.1 - Os serviços serão executados de acordo com as condições estabelecidas neste Contrato, no Edital e seus ANEXOS, e em obediência aos Procedimentos do IPASGO, devendo a CONTRATADA estar apta para desenvolver todas as atividades descritas no ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA, devendo ter condições para executar todas as tarefas técnicas e administrativas exigidas para o desempenho das funções, bem como pessoal qualificado próprio em todos os níveis exigidos, no momento em que for necessário.

## 1.2 – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

- 1.2.1 – Contratação de empresa especializada para prestação de assessoria em processos de saúde e cadastro;
- 1.2.2 – Faturamento de contas médicas assistenciais e reembolso
- 1.2.3 – Gerenciamento da rede credenciada
- 1.2.4 – Serviços de regulação e autorizações médicas
- 1.2.5 – Auditoria médica, odontológica e perícias
- 1.2.6 – Gestão de internados
- 1.2.7 – Central telefônica de atendimento – serviços de tele atendimento aos beneficiários e prestadores
- 1.2.8 – Serviço de Conetividade e faturamento eletrônicos
- 1.2.9 – Disponibilização e hospedagem de sistemas informatizados de assistência à saúde
- 1.2.10 – Serviços de assistência à saúde e;
- 1.2.11 – Sistema de Atenção Primária de Saúde (APS)

## 1.3 - PLANILHA DESCRITIVA

### LOTE 01:

ITEM	DESCRIÇÃO	MESES	QTDE. De Beneficiários	VALOR PERCAPITA R\$	VALOR MENSAL R\$	VALOR GLOBAL R\$
1	Implantação	03	N/A	N/A	00,00	Meses x Valor Mensal
2	operação	09	620.245	00,00	Qtde de Beneficiários x Valor Percapita	Meses x Valor Mensal
<b>TOTAL GERAL DO LOTE 01 (12 meses)</b>						<b>R\$</b>

## 1.4 DO CRONOGRAMA FÍSICO FINANCEIRO E DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

OBJETO													
Contratação de serviços de apoio operacional à autoges- IPASGO com disponibilização de Software com ferrame- gerenciais, táticas e operacionais para gestão de plano saúde, prestação dos serviços de implantação e suporte técnico afins, prestação de serviços de consultoria para aprimoramento da gestão e implementação e operacionalização de Programa integrado de promoçã saúde e prevenção de doenças e agravos.													
FINANCIADO													

1.4.1 - Os serviços de implantação do objeto deste contrato deverão estar concluídos dentro do prazo de 03 (três) meses, contados a partir da data de recebimento da Ordem de Serviço, após a publicação do extrato de contrato no Diário Oficial, e a operacionalização dos sistemas implantados deverão ocorrer pelos próximos 09 (nove) meses de duração do contrato.

## 2 - CLÁUSULA SEGUNDA: DO PREÇO E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1 - O valor total do presente Contrato será de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) devendo ser empenhado para o presente exercício o valor total de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) no programa **2019.18.61.04.122.1057.2307.03 (20)** e elemento de despesa **3.3.90.39.18,** constante do vigente orçamento do IPASGO, conforme empenho nº \_\_\_\_\_ datado de \_\_\_\_/\_\_\_\_/2020.

## 3 - CLÁUSULA TERCEIRA: DO PAGAMENTO

3.1. O pagamento será efetuado mensalmente, em até 30 (trinta) dias contados da data de apresentação da nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo gestor do contrato, mediante crédito em conta corrente em nome da contratada.

3.1.1. A fatura relativa aos serviços executados no período de cada mês civil deverá ser apresentada ao INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO), até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à realização dos serviços, para fins de conferência e atestação.

3.1.2. A nota fiscal/fatura que apresente incorreções quanto a execução dos serviços será devolvida à contratada para as devidas correções. Nesse caso, o prazo de que trata o subitem anterior começará a fluir a partir da data de apresentação da nota fiscal/fatura corrigida.

3.2. Não será efetuado qualquer pagamento à contratada em caso de descumprimento das condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

3.3. É vedada a realização de pagamento antes da execução do objeto ou se o mesmo não estiver de acordo com as especificações do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

3.4. Os pagamentos encontram-se ainda, condicionados à apresentação dos seguintes comprovantes:

- 3.4.1. Nota Fiscal e/ou Fatura relativa ao fornecimento do objeto;
  - 3.4.2 Comprovante de conta bancária na Caixa Econômica Federal;
  - 3.4.3 Certidão Negativa de Débitos Municipal (ISS);
  - 3.4.4 Certidão Negativa de Débitos Relativos as Contribuições Previdenciárias e de Terceiros;
  - 3.4.5 Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos e a Dívida Ativa da União;
  - 3.4.6 Certidão Negativa de Débitos Inscritos em Dívida Ativa da Fazenda Pública Estadual do domicílio ou sede da licitante;
  - 3.4.7 Certidão Negativa de Débitos Inscritos em Dívida Ativa da Fazenda Pública do Estado de Goiás – (SEFAZ);
  - 3.4.8 Certificado de Regularidade do FGTS-CRF;
  - 3.4.9 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- 3.5 - O IPASGO poderá exigir a apresentação dos comprovantes de recolhimento dos tributos e contribuições previdenciárias, sociais e dos encargos trabalhistas (INSS, ISSQN, FGTS, PIS/PASEP, COFINS, etc), referentes ao mês anterior ao da prestação dos serviços faturados, juntamente com as faturas apresentadas para pagamento.
- 3.6 - A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida pela própria CONTRATADA, obrigatoriamente com o número de inscrição do CNPJ apresentado nos documentos de habilitação, na proposta e no Contrato, não se admitindo Notas Fiscais/Faturas emitidas com outro CNPJ, mesmo aquele de filiais ou da matriz.
- 3.7. Nos casos de eventuais atrasos de pagamentos, pelo CONTRATANTE, será utilizado o critério estabelecido na Cláusula Décima Sétima deste instrumento contratual para correção dos valores devidos.
- 3.8. O pagamento de cada fatura dependerá da apresentação dos documentos e quitações acima referidos.
- 3.9. Toda a documentação exigida deverá ser apresentada em original ou por qualquer processo de reprografia, obrigatoriamente autenticada em cartório. Caso esta documentação tenha sido emitida pela Internet, só será aceita após a confirmação de sua autenticidade.

#### **4 - CLÁUSULA QUARTA: DAS CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1 - A CONTRATADA estará obrigada a satisfazer os requisitos e atender a todas as exigências e condições a seguir estabelecidas:

- a) Recrutar pessoas habilitadas e com experiência comprovada fornecendo à CONTRATANTE relação nominal dos profissionais, contendo identidade e atribuição/especificação técnica;
- b) Executar os serviços através de pessoas idôneas, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou falta que venha a cometer no desempenho de suas funções, podendo a Fiscalização do IPASGO solicitar a substituição daqueles cuja conduta seja julgada inconveniente;
- c) Substituir os profissionais nos casos de impedimentos fortuitos, de maneira que não se prejudiquem o bom andamento e a boa prestação dos serviços;
- d) Facilitar a ação da FISCALIZAÇÃO na inspeção dos serviços, prestando, prontamente, os esclarecimentos que forem solicitados;
- e) Responder perante a CONTRATANTE, mesmo no caso de ausência ou omissão da FISCALIZAÇÃO, indenizando-a devidamente por quaisquer atos ou fatos lesivos aos seus interesses, que possam interferir na execução do Contrato, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade se estenderá a danos causados a terceiros, devendo a CONTRATADA adotar medidas preventivas contra esses danos, com fiel observância das normas emanadas das autoridades competentes e das disposições legais vigentes;
- f) Responder, civil e criminalmente, pela quebra de sigilo dos documentos manuseados, sendo que a CONTRATADA não deverá, mesmo após o término do Contrato, sem consentimento prévio por escrito da CONTRATANTE, fazer uso de quaisquer documentos ou informações de que tenha ciência, a não ser para fins de execução do Contrato;
- g) Pagar seus empregados no prazo previsto em lei, sendo também de sua responsabilidade o pagamento de todos os tributos que, direta ou indiretamente, incidam sobre a prestação dos serviços contratados inclusive as contribuições previdenciárias, fiscais e para-fiscais, FGTS, PIS, emolumentos, seguros de acidentes de trabalho etc, ficando excluída qualquer solidariedade da CONTRATANTE por eventuais autuações administrativas e/ou judiciais, uma vez que a inadimplência da CONTRATADA, com referência às suas obrigações, não se transfere à CONTRATANTE;
- h) Disponibilizar, a qualquer tempo, toda documentação referente ao pagamento dos tributos, seguros, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários relacionados com o objeto do Contrato;
- i) Responder, pecuniariamente, por todos os danos ou prejuízos que forem causados à União, Estado, Município ou terceiros, decorrentes da prestação dos serviços;
- j) Manter durante toda a execução dos serviços, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

- k) Organizar e manter sempre disponível toda a documentação relativa aos registros do andamento dos serviços e dos fatos relacionados às recomendações da FISCALIZAÇÃO. Tal formalização poderá ser realizada através de correspondência originária de ambas as partes envolvidas.
- l) Prestar os serviços de acordo com o TERMO DE REFERÊNCIA parte integrante deste contrato;
- m) Responsabilizar-se pela conformidade, adequação, desempenho e qualidade dos serviços garantindo a perfeita execução do objeto;
- n) Fornecer toda e qualquer documentação, projetos, estudos técnicos, produzidos durante a execução do objeto do Contrato, na forma impressa e em meio digital;
- o) Manter, durante toda execução do Contrato, a equipe técnica apresentada para fins de análise da Proposta Técnica, somente sendo aceitas eventuais substituições por profissionais detentores de semelhante qualificação, ou subcontratações após aprovação pelo IPASGO.

## **5 - CLÁUSULA QUINTA: DOS PREÇOS E DO REAJUSTE**

5.1 - Os preços para execução total dos serviços serão aqueles oferecidos na proposta comercial e será fixo e irrevogável pelo período de 12 (doze) meses, contados da apresentação da proposta, conforme a vigência contratual.

5.2 - Após os primeiros 12 (doze) meses do contrato inicial, os preços contratuais poderão ser reajustados, tomando-se por base a data da apresentação da proposta, utilizando-se a variação do IPCA-E - Índice Nacional de Preço ao Consumidor Amplo – Especial, divulgado pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

5.3 - Incumbirá à CONTRATADA a iniciativa e o encargo do cálculo para cada reajuste, a ser aprovado pelo CONTRATANTE, juntando-se os respectivos documentos comprobatórios.

## **6 - CLÁUSULA SEXTA: DA VIGÊNCIA CONTRATUAL**

6.1 - O prazo de vigência do presente contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura devendo ser publicado na forma do *parágrafo único*, do art. 61, da Lei nº 8.666/1993, como condição de sua eficácia.

6.1.1 - O prazo de vigência contratual, referente ao item 2, poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II do art. 57 da Lei 8.666/93, considerando a natureza contínua dos serviços.

## **7 - CLÁUSULA SÉTIMA: DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS**

7.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada pelo Gestor do Contrato e Comissão Técnica de Fiscalização (ou profissionais) especialmente designados para este fim, pelo CONTRATANTE, de acordo com o estabelecido no art. 67, da Lei Federal nº 8.666/93.

7.1.1. Para o acompanhamento de que trata o subitem anterior, compete ao GESTOR, entre outras atribuições: planejar, coordenar e solicitar da CONTRATADA e seus prepostos, ou obter do CONTRATANTE tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento da execução do objeto licitado e anexar aos autos do processo correspondente cópia dos documentos escritos que comprovem essas solicitações de providências.

7.2. A Fiscalização dos serviços será feita pela Comissão Técnica, constituída pela CONTRATANTE, por meio de Portaria Administrativa.

7.3. A Comissão Técnica fiscalizará continuamente os serviços e a elaboração dos relatórios, e poderá realizar inspeções diretas nos locais onde os trabalhos objeto da presente contratação estiverem sendo desenvolvidos e propor ajustes que sejam considerados necessários para o atendimento do contrato.

7.4. A Fiscalização terá poderes para agir e decidir perante a CONTRATADA, inclusive rejeitando serviços que estiverem em desacordo com o Contrato, com as Normas Técnicas da ABNT e com a melhor técnica consagrada pela sua execução, obrigando-se desde já a CONTRATADA a assegurar e facilitar o acesso da Fiscalização aos serviços e todos os elementos que forem necessários ao desempenho de sua missão.

7.5. A Fiscalização terá plenos poderes para sustar qualquer serviço que não esteja sendo executado dentro dos termos do Contrato, dando conhecimento do fato ao INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO).

7.6. Caberá à Fiscalização verificar a ocorrência de fatos para os quais haja sido estipulada qualquer penalidade contratual. A Fiscalização informará ao setor competente do INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE GOIÁS (IPASGO) quanto ao fato, instruindo o seu relatório com os documentos necessários, e em caso de multa, a indicação de seu valor.

7.7. O CONTRATANTE se reserva o direito de fazer exigências à CONTRATADA, sempre que julgar necessário, para a proteção da integridade física e de saúde de seus técnicos e funcionários no exercício de suas atividades.

7.8. Compete ainda à FISCALIZAÇÃO:

- a) Exigir fiel cumprimento do Contrato e seus aditivos pela CONTRATADA;
- b) Solicitar o assessoramento técnico, caso necessário;
- c) Verificar e atestar as faturas remetidas ao CONTRATANTE;

- d) Zelar pela fiel execução do objeto e pleno atendimento às especificações explícitas ou implícitas;
- e) Controlar a qualidade dos serviços executados, rejeitando aqueles julgados não satisfatórios;
- f) Assistir a CONTRATADA na escolha dos métodos executivos mais adequados;
- g) Exigir da CONTRATADA a modificação de técnicas inadequadas, para melhor qualidade na execução do objeto licitado;
- h) Rever, quando necessário, o projeto e as especificações técnicas, adaptando-as a condições específicas;
- i) Verificar a adequabilidade dos recursos empregados pela CONTRATANTE, exigindo a melhoria dos serviços dentro dos prazos previstos;
- j) Anotar em expediente próprio as irregularidades porventura encontradas, as providências que determinou os incidentes verificados e o resultado dessas medidas;
- k) Estabelecer diretrizes, dar e receber informações sobre a execução do Contrato;
- l) Determinar a paralisação da execução do Contrato quando, objetivamente, constatada uma irregularidade que precisa ser sanada, agindo com firmeza e prontidão;

## **8 - CLÁUSULA OITAVA: DO GESTOR DO CONTRATO**

8.1 – A responsabilidade por acompanhar, receber e atestar o(s) serviço(s) discriminado(s) no objeto deste Contrato, verificar sua perfeita execução, em todas as fases, conforme preceitua o art. 67 da Lei nº 8.666/93 será exercida por um Gestor, nomeado através de Portaria Administrativa, após assinatura do contrato.

## **9 – CLÁUSULA NONA: DA GARANTIA CONTRATUAL**

9.1 – Será apresentada garantia à execução do Contrato, correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor global do mesmo em qualquer das modalidades previstas no Art. 56, § 1º, da Lei nº 8.666/93, conforme segue:

a) Caução em dinheiro ou em Título da Dívida Pública, vedada a prestação de garantia através de Títulos da Dívida Agrária. No caso de opção pela garantia em Título da Dívida Pública, deverão tais títulos serem acompanhados de documento emitido pela SECRETARIA DO TESOURO NACIONAL, no qual este atestará a sua validade, exequibilidade e avaliação de resgate atual.

1.1.18 b) Fiança bancária

c) Seguro-Garantia.

9.2- Na garantia para a execução do Contrato deverá estar expresso seu prazo de validade superior a 90 (noventa) dias do prazo contratual.

9.3- Quando da apresentação da garantia contratual em uma das modalidades estabelecidas nas alíneas "b" e "c", a CONTRATADA deverá apresentar, juntamente, com a apólice de seguro ou carta de fiança bancária, a procuração ou estatuto que comprove os poderes dos representantes que assinam o documento de representação da empresa.

9.4 - Prestar garantia adicional na forma do §2º do Art. 48 da Lei Nº 8.666/93, quando for o caso.

9.5. Na ocorrência de aditivo contratual de valor, deverá ser prestada garantia proporcional ao valor acrescido, nas mesmas condições estabelecidas nos subitens anteriores.

9.6. A devolução da garantia estabelecida no subitem 10.1 será feita no prazo de 30 (trinta) dias após a apresentação do Termo de Entrega e Recebimento Definitivo dos Serviços.

9.7. Para efeito da devolução de que trata o subitem anterior, a garantia prestada pela CONTRATADA, quando em moeda corrente nacional, será atualizada monetariamente, através da aplicação do índice da Caderneta de Poupança, calculado "pro rata die".

## **10 - CLÁUSULA DÉCIMA: DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**

10.1. O objeto desta Licitação será recebido:

a) Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita da CONTRATADA.

b) Definitivamente, pela Comissão Técnica, mediante Termo de Entrega e Recebimento Definitivo, circunstanciado, assinado pelas partes, em até 90 (noventa) dias contados do recebimento provisório, período este de observação ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais; observando o disposto no art. 69 da Lei nº 8.666/93.

## **11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DAS OBRIGAÇÕES**

### **11.1 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

11.1.1 - Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta, com os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.

11.1.2 - Apresentar ao IPASGO, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão à empresa para a execução do serviço, os quais devem estar devidamente identificados por meio de crachá.

11.1.3 - Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração.

11.1.4 - Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas, quando for o caso.

11.1.5 - Relatar à Administração toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

11.1.6 - Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do IPASGO ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Termo Contratual, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

11.1.7 - Fornecer e exigir o uso de Equipamentos de Proteção Individual – EPI's conforme constatada a sua necessidade no PPRA. Difundir normas e procedimentos de segurança relativo à correta operação e manutenção de equipamentos elétricos, mantendo em seu quadro de pessoal os profissionais de segurança do trabalho em número e qualificação requeridos pelas normas legais.

11.1.8 - Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade, inclusive de ordem funcional, constatada durante a execução dos serviços, cujo saneamento dependa de autorização para execução ou de providências por parte da Contratante, especialmente se representar risco para o patrimônio público.

11.1.9 - Assumir inteira responsabilidade pela execução dos serviços contratados e efetuarlos de acordo com as especificações constantes da proposta, as disposições do instrumento convocatório e seus anexos, a boa técnica, as instruções dos fabricantes, dos equipamentos e sistemas, dos materiais utilizados, das legislações e das normas pertinentes.

11.1.10 - Manter vínculo empregatício formal, expresso, com os seus empregados, sendo responsável pelo pagamento de salários e todas as demais vantagens, recolhimento de todos os encargos sociais e trabalhistas, além de seguros e indenizações, taxas e tributos pertinentes, conforme a natureza jurídica da Contratada, bem como por quaisquer acidentes

ou mal súbito de que possam ser vítimas, quando em serviço, na forma como a expressão é considerada na legislação trabalhista, ficando ressalvado que a inadimplência da Contratada com estes encargos, não serão transferidos à Contratante e nem poderá onerar o objeto do Contrato.

11.1.11 - Reparar, corrigir, remover ou substituir a suas expensas, no total ou em parte, os vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços e/ou materiais empregados.

11.1.12 - Designar preposto aceito pela Administração, para representá-la na execução do contrato, no local de prestação dos serviços e instruí-lo quanto à necessidade de acatar as orientações do Contratante, inclusive quanto ao cumprimento das normas internas, conforme art. 68 da Lei n.º 8.666/93.

11.1.13 - Não permitir/admitir a utilização de qualquer trabalho de menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho de menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

11.1.14 - Não transferir a terceiros, por qualquer forma, total nem parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto aquelas autorizadas, previamente, pelo CONTRATANTE.

11.1.15 - Implantar os serviços contratados no prazo máximo de 03 (três) meses, a contar do início da vigência do contrato, de acordo com as condições estabelecidas e conforme especificações do Termo Contratual.

11.1.16 - Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme dispõe o artigo 55, inciso XIII, da Lei Nº 8.666/93 e alterações.

11.1.17 - A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos previstos no artigo 65, §1º, da Lei Federal nº 8.666/93, no que se aplicar o objeto.

11.1.18 – Criar Programa de Integridade em consonância com a Lei Estadual nº 20.489, de 10 de Junho de 2019, na forma da regulamentação.

11.1.19 – Observar e cumprir o Código de Ética e de Conduta Profissional do Servidor, instituído pelo Decreto Estadual nº 9.423, de 10 de Abril de 2019.

## **11.2 – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:**

11.2.1 - Inspeccionar, dentro dos prazos estabelecidos, os serviços executados pela CONTRATADA e verificar a conformidade dos mesmos com o objeto deste Termo Contratual.

11.2.2 - Fiscalizar e inspeccionar os serviços executados, verificando o cumprimento das especificações técnicas, podendo rejeitá-los, quando estes não atenderem às exigências estabelecidas no termo de referência.

11.2.3 - Fornecer a qualquer tempo e com o máximo de presteza, mediante solicitação escrita da CONTRATADA, informações adicionais, dirimir dúvidas e orientá-la em todos os casos omissos.

11.2.4 - Encaminhar notificação para a CONTRATADA, caso descumpra alguma de suas obrigações e não informe ao Gestor do Contrato em tempo hábil, ou informe e a justificativa não seja aceita pela mesma.

## **12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DAS SANÇÕES**

12.1 - Constituem ilícitos administrativos, a serem considerados em todas as modalidades licitatórias, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, além da prática dos atos previstos nos arts. 81, 86, 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666/93, a prática dos atos previstos no art. 7º da Lei Federal nº 10.520/02, ou em dispositivos de normas que vierem a substituí-los. Descreve a legislação:

12.2 - Pela inexecução total ou parcial das condições pactuadas, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, erros de execução ou inadimplemento contratual, a Administração poderá, garantida à Contratada o direito ao contraditório e à prévia defesa, além das cominações legais, sujeitará a contratada à multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os limites máximos, a seguir apresentados:

a) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do Contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa em firmar o contrato, ou ainda, na hipótese de negar-se a efetuar o reforço da caução, dentro de 10 (dez) dias contados de sua convocação.

b) Multa de 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o 30º dia de atraso, sobre o valor da parte do serviço não realizado.

c) Multa de 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do serviço não realizado do objeto, por cada dia subsequente ao 30º.

12.3 - As penalidades aplicadas serão, obrigatoriamente, registradas junto ao CADFOR.

12.4 - As multas descritas no item 12.2 não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções.

12.5 - A multa aplicada, após regular processo administrativo, será descontada da garantia da CONTRATADA.

12.6 - Se o valor da multa exceder ao da garantia prestada, além da perda desta, o contratado responderá pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou, ainda, se for o caso, cobrada judicialmente.

12.7 - A suspensão de participação em licitação e o impedimento de contratar com a Administração deverão ser graduados pelos seguintes prazos:

a) *06 (seis) meses*, nos casos de aplicação de 02 (duas) penas de advertência, no prazo de 12 (doze) meses, sem que o fornecedor tenha adotado as medidas corretivas no prazo determinado pela Administração;

b) *12 (doze) meses*, no caso de retardamento imotivado da execução do serviço;

c) *24 (vinte e quatro) meses*, nos casos de paralisação do serviço sem justa fundamentação e prévia comunicação à Administração, praticar ato ilícito visando frustrar os objetivos da licitação, ou sofrer condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo.

12.8 - Caso a CONTRATADA venha praticar infração prevista no item 12.7 “c”, será declarada inidônea, ficando impedida de licitar e contratar com a administração estadual, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida quando ressarcida a Administração dos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da respectiva sanção.

12.9 - Qualquer penalidade aplicada à CONTRATADA deverá ser informada, imediatamente, à unidade gestora de serviço de registro cadastral.

12.10 - Em qualquer caso, antes da aplicação de qualquer penalidade, fica assegurado à CONTRATADA o direito prévio ao contraditório e à ampla defesa.

### **13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO**

1.2 Este Contrato poderá ser alterado nos seguintes casos:

13.1 Unilateralmente, pelo IPASGO quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites pela Lei.

13.2 Por acordo das partes:

1.3

a) Quando necessária a modificação do regime de execução do Contrato, em face de verificação da inaplicabilidade nos termos contratuais originários;

b) Quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes.

13.3 Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da

proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme caso.

#### **14 - CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DA RESCISÃO**

1.4 14.1. Reconhecidos os direitos da Administração, em caso de rescisão administrativa prevista no art.55, inciso IX da Lei nº 8.666/93, a rescisão do contrato poderá ocorrer conforme previsão legal contidas nos arts. 77, 78 e 79 da Lei nº 8.666/93, podendo ser:

a) Determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/93.

b) Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração, conforme o Inciso II do art. 79 da Lei nº 8.666/93.

c) Judicial, nos termos da legislação, conforme o Inciso III do art. 79 da Lei nº 8.666/93.

1.5

14.2 Caso o IPASGO julgue necessário rescindir o presente Contrato, não tendo a CONTRATADA dado causa à rescisão, poderá fazê-lo, mediante comunicação escrita, com a antecedência de 30 (trinta) dias, sem ônus para as partes.

14.3. A inexecução total ou parcial do objeto deste contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento (Lei nº 8.666/93, art. 77).

14.4. Ficam resguardados os direitos da Administração em caso de rescisão administrativa conforme art. 80 da Lei Federal nº 8.666/1993.

#### **15 - CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DA COMPENSAÇÃO FINANCEIRA**

15.1. No caso de eventual atraso no pagamento pelo IPASGO, será admitida a compensação financeira, desde que o CONTRATADO não tenha concorrido de alguma forma para o atraso, sendo devida desde a data limite fixada no contrato para pagamento até a data correspondente ao efetivo pagamento, conforme art. 55, inciso III da Lei nº 8.666/93;

15.2. Será utilizada a seguinte fórmula para os cálculos dos encargos moratórios devidos:

$$EM = N \times VP \times I$$

Onde:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga;

I = Índice de compensação financeira, assim apurado.

Onde:

$$I = (TX/100)/365$$

TX = 6%  
I = (6/100)/365  
I = 0,00016438

## **16 - CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

16.1 - Não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento do inteiro teor deste instrumento, bem como de qualquer detalhe, incompreensão, dúvidas ou esquecimento que possam provocar empecilhos ou gerar atrasos na realização dos serviços e/ou paralisações, arcando a contratada com todos e quaisquer ônus decorrentes destes fatos.

16.2 - A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere ao Contratante a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato. (Lei nº 8.666/93, art. 71, § 1º, na redação que lhe foi dada pela Lei nº 9.032, de 1995).

16.3 - Os atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, desde que notificados no prazo de 48 (quarenta e oito) horas e aceitos pelo CONTRATANTE, não serão considerados como inadimplemento contratual.

16.4 – A fiscalização realizada pela Comissão Técnica não exime nem diminui a completa responsabilidade da CONTRATADA, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais.

16.5 – Fica vedada a transferência total ou parcial da execução deste Contrato a terceiros. A não ser nas condições previstas em lei.

## **17 – CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DOS CASOS OMISSOS**

17.1 - A execução deste contrato, bem assim os casos nele omissos, regulam-se pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhes, supletivamente, na forma do artigo 54 e 55 da Lei nº 8.666/93 os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado, principalmente quanto ao disposto no art. 593 e seguintes do código civil.

## **18 – CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DO FORO**

18.1 - As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral. A eventual propositura de medidas judiciais pelas partes deverá ser imediatamente comunicada à CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA).

18.2 – As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento do presente ajuste, serão submetidas à tentativa de conciliação ou mediação no âmbito da Câmara de Conciliação, na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018.

18.3 - Os conflitos que possam surgir relativamente ao ajuste decorrente deste contrato, acaso não puderem ser equacionados de forma amigável, serão, no tocante aos direitos patrimoniais disponíveis, submetidos à arbitragem, na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018, elegendo-se desde já para seu julgamento a Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da Administração Estadual (CCMA), outorgando a esta os poderes para indicar os árbitros e renunciando expressamente à jurisdição e tutela do Poder Judiciário para julgamento desses conflitos, consoante instrumento em Anexo Único à Minuta Contratual.

E, por estarem justas e acertadas, assinam o presente Instrumento em 02 (duas) vias de igual teor, os representantes legais das partes, para fazer valer todos os efeitos jurídicos.

Goiânia, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.

Sílvio Antônio F. Filho  
Presidente do IPASGO

\_\_\_\_\_  
Contratada

Testemunhas:

1. \_\_\_\_\_  
CPF n.º

2. \_\_\_\_\_  
CPF n.º

Visto: Procurador Jurídico:

## **ANEXO ÚNICO - MINUTA CONTRATUAL**

### **ARBITRAGEM NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

1 – As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento do ajuste decorrentes desta licitação, chamamento público ou procedimento congênere, serão submetidas à tentativa de conciliação ou mediação no âmbito da Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da Administração Estadual (CCMA), na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018.

2 - Os conflitos que possam surgir relativamente ao ajuste decorrente desta licitação, acaso não puderem ser equacionados de forma amigável, serão, no tocante aos direitos patrimoniais disponíveis, submetidos à arbitragem, na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018, elegendo-se desde já para seu julgamento a Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da Administração Estadual (CCMA), outorgando a esta os poderes para indicar os árbitros e renunciando expressamente à jurisdição e tutela do Poder Judiciário para julgamento desses conflitos, consoante instrumento em Anexo Único à Minuta Contratual.

3 - Qualquer disputa ou controvérsia relativa à interpretação ou execução deste ajuste, ou de qualquer forma oriunda ou associada a ele, no tocante a direitos patrimoniais disponíveis, e que não seja dirimida amigavelmente entre as partes (precedida da realização de tentativa de conciliação ou mediação), deverá ser resolvida de forma definitiva por arbitragem, nos termos das normas de regência da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA).

3.1 – A CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA) será composta por Procuradores do Estado, Procuradores da Assembleia Legislativa e por advogados regularmente inscritos na OAB/GO, podendo funcionar em Comissões compostas sempre em número ímpar maior ou igual a 3 (três) integrantes (árbitros), cujo sorteio se dará na forma do art. 14 da Lei Complementar Estadual nº 114, de 24 de julho de 2018, sem prejuízo da aplicação das normas de seu Regimento Interno, onde cabível.

3.2 – A sede da arbitragem e da prolação da sentença será preferencialmente a cidade de Goiânia.

3.3 – O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.

3.4– A arbitragem será exclusivamente de direito, aplicando-se as normas integrantes do ordenamento jurídico ao mérito do litígio.

4 – Aplicar-se-á ao processo arbitral o rito previsto nas normas de regência (incluso o seu Regimento Interno) da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), na Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, na Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018 e na Lei Estadual nº 13.800, de 18 de janeiro de 2001, constituindo a sentença título executivo vinculante entre as partes.

5 – A sentença arbitral será de acesso público, a ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Procuradoria-Geral do Estado, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.

6 – As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral. A eventual propositura de medidas judiciais pelas partes deverá ser imediatamente comunicada à CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), e não implica e nem deverá ser interpretada como renúncia à arbitragem, nem afetará a existência, validade e eficácia da presente cláusula arbitral.

**SILVIO ANTÔNIO FERNANDES FILHO**  
Presidente do IPASGO

---

Contratada