

## EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 03/2021

A **POSTAL SAÚDE CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS**, inscrita no CNPJ nº 18.275.071/0001-62, por meio da Diretoria Executiva, com Sede no Setor Bancário Norte, Quadra I Bloco F, 5º e 6º Andares, Edifício Palácio da Agricultura, Brasília-DF, mediante utilização de recursos de tecnologia da informação – INTERNET, comunica aos interessados que realizará a presente Consulta Pública, que será regido pelas regras previstas neste Edital.

### 1. DA REALIZAÇÃO DA CONSULTA PÚBLICA

#### 1.1. Período: 20/04/2021 a 30/04/2021

1.2. A Postal Saúde estará recebendo no período indicado no subitem 1.1 sugestões para a presente Consulta Pública, podendo ser enviadas para o e-mail: [licitacoes@postalsaude.com.br](mailto:licitacoes@postalsaude.com.br).

1.3. Disponibilização do Edital e documentos: <https://www.postalsaude.com.br/editais-e-licitacoes> ou através de e-mail.

### 2. DO OBJETO

2.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Central de Regulação em saúde suplementar, para execução operacional e apoio à gestão da Postal Saúde, conforme especificações constantes deste Edital de Consulta Pública e seus anexos, a ser licitado futuramente pela Postal Saúde.

### 3. DO OBJETIVO

3.1. Apresentação das diretrizes básicas do objeto a ser licitado com disponibilização prévia das informações necessárias, para devidamente caracterizá-lo, e possibilitar a participação das empresas interessadas e da sociedade em geral, com o recebimento de questionamentos, subsídios e sugestões acerca deste objeto, para obtenção de informações que venham a corroborar com a elaboração definitiva das especificações técnicas da prestação de serviços de Central de Regulação.

### 4. DA APRESENTAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS E SUGESTÕES

4.1. Os pedidos de esclarecimentos e sugestões deverão ser preenchidos conforme o formulário disponibilizado no **Anexo 3** deste Edital, devendo serem enviados à Postal Saúde para o E-mail: [licitacoes@postalsaude.com.br](mailto:licitacoes@postalsaude.com.br), com identificação do consulente (nome, telefone, e-mail, endereço).

4.2. Todos os documentos que compõem este Edital, encontram-se disponíveis para "download" no Portal da Postal Saúde no caminho: <https://www.postalsaude.com.br/editais-e-licitacoes>, sendo necessário selecionar a opção de Edital de Consulta Pública nº 03/2021.

**4.3.** No **Anexo 3** do Edital é apresentado um formulário para preenchimento, além de orientações e contextualização sobre o objeto da Consulta Pública, bem como perguntas a serem respondidas pelos interessados.

**4.4.** Todo material apresentado, na forma do subitem 4.1. se tornará público e será disponibilizado para consulta geral no site da Postal Saúde, no caminho informado no subitem 4.2.

## **5. DAS DIRETRIZES BÁSICAS DO OBJETO A SER LICITADO**

**5.1.** As diretrizes básicas do objeto a ser licitado estão indicadas na Especificação Técnica e os Anexos deste Edital.

## **6. DAS DIPOSIÇÕES GERAIS**

**6.1.** Caso haja necessidade, a Postal Saúde poderá prorrogar o prazo estabelecido no subitem 1.1 deste Edital, o qual se dará pelos mesmos meios em que se deu a sua divulgação original.

**6.2.** Os casos omissos serão dirimidos pelo responsável da Consulta Pública.

## **7. DO FORO**

**7.1.** É competente o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal/DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da presente Consulta Pública.

### **ANEXOS:**

**Anexo 01: INFORMAÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

**Anexo 02: TERMO DE REFERÊNCIA – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

**Anexo 03: FORMULÁRIO PARA RESPOSTAS E SUGESTÕES**

**Daniele Bernardo Esteves Melo**  
**GERÊNCIA ADMINISTRATIVA**

## 1- ANEXO 01

### CONSULTA PÚBLICA - 03/2021

#### INFORMAÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO Serviços de Central de Regulação

##### 1. DO OBJETO

**1.1.** Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Central de Regulação em saúde suplementar, para execução operacional e apoio à gestão da Postal Saúde, **a ser licitado futuramente pela Postal Saúde, conforme Termo de Referência e demais documentos, anexos deste Edital.**

**Nesta Consulta buscamos informações acerca das especificações técnicas da prestação de serviços de Central de Regulação em saúde suplementar, para execução operacional e apoio à gestão da Postal Saúde.**

##### 1.2. Forma: PREGÃO ELETRÔNICO

##### 2. DA EXIGÊNCIA

- **PROVA DE CONCEITO:** Agendamento em até 05 (cinco) dias úteis, após ter sido notificada pelo Pregoeiro. apresentar para à CONTRATANTE amostras/testes preliminares à verificação do atendimento à solução, especificações técnicas, características, funcionalidade, desempenho, níveis de serviços e de qualidade do atendimento definidas neste Termo de Referência, objetivando comprovar a sua aptidão às exigências e requisitos estabelecidos em edital, em até 03 (três) dias úteis, contado da partir do dia útil seguinte à apresentação do representante da empresa.

- **LOCAL DE EXECUÇÃO:** Sede da Postal Saúde em Brasília-DF.

##### 3. DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO:

**3.1. PRAZO DE EXECUÇÃO:** Conforme estabelecido no Anexo 02 - Termo de Referência.

##### 3.2. LOCAL DE ENTREGA DO OBJETO:

O Objeto deverá ser entregue no seguinte endereço:

**POSTAL SAÚDE – CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS**

Endereço: Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco F, 5º e 6º Andares, Edifício Palácio da Agricultura, Brasília – DF, CEP 70040-908.

## ANEXO 02

### CONSULTA PÚBLICA - 03/2021

#### TERMO DE REFERÊNCIA - CENTRAL DE REGULAÇÃO

#### 2- OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Central de Regulação em saúde suplementar, para execução operacional e apoio à gestão da Postal Saúde, conforme especificações constantes neste Termo de Referência e seus anexos.

O prazo de vigência contratual será de 12 (doze) meses contados a partir da data da assinatura do contrato, ou data nele estipulada, prorrogável por igual período e sucessivo de 60 (sessenta) meses, se for da vontade das partes interessadas, mediante aviso prévio e evidência da solicitação de prorrogação.

A pretensa contratação deverá ser realizada através de licitação, na modalidade de Pregão Eletrônico, visando atender as necessidades e expectativas da Postal Saúde.

#### 3- APRESENTAÇÃO

A POSTAL SAÚDE - Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios - operadora de planos privados de assistência à saúde, registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob o nº 41913-3, classificada na modalidade autogestão, constituída em abril de 2013, é uma associação civil, sem fins lucrativos, com sede e foro na cidade de Brasília, Distrito Federal.

**Os serviços pretendidos com esta contratação visam uma Central de Regulação informatizada com atendimento 24h por dia, 7 dias por semana**, em caráter ininterrupto e composta por equipe multidisciplinar apta contendo médicos generalistas e especialistas, dentistas, enfermeiros e equipe administrativa, orientados por meio de regras, previamente definidas, protocolos de regulação, capacidade de análise crítica sob o histórico de tratamento do beneficiário, para que conduzam às decisões baseadas nas em dados, fatos, evidências e melhores práticas, visando a alternativa assistencial mais adequada a cada caso, sempre em observância aos regramentos legais, em especial as previsões constitucionais inerentes ao direito à vida e à saúde, regramentos contratuais e aos prazos e diretrizes estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, além de normativos internos da Operadora de Saúde.

#### 4- JUSTIFICATIVA

A contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Central de Regulação, se justifica pela necessidade de garantir a continuidade dos serviços, considerando o **término de contrato com o prestador atual**.

#### 5- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conforme informado no item anterior, a Contratação de empresa especializada na prestação de serviços da Central de Regulação, se faz necessária pela necessidade de garantir a continuidade dos serviços, considerando o **término de contrato com o prestador**.

Outrossim, a **nova contratação contará com as atualizações operacionais disponíveis no mercado**, estabelecendo uma contratação coesa, de acordo com as melhores práticas e em estrita observância aos princípios da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Igualdade, Publicidade, Economicidade e Eficiência, Probidade Administrativa, Vinculação ao Instrumento Convocatório e Julgamento Objetivo.

A contratação, tem por finalidade, **individualizar através de um contrato único e específico a prestação dos serviços de Central de Regulação, contemplando Acordos de Níveis de Serviço compatíveis com as práticas de mercado**.

Cabe frisar que, a ação regulatória consiste na ordenação e qualificação dos fluxos de acesso aos serviços de saúde, de modo a otimizar a utilização dos recursos assistenciais disponíveis e promover a transparência, a integralidade e a equidade no acesso aos serviços, dispondo, para tal, de diretrizes operacionais e protocolos de regulação.

Nessa senda, os serviços da Central de Regulação consistem na operacionalização do processo de autorização de solicitações de senhas pré e pós atendimento, em uma **volumetria média/mês de 223.000 identificada no período de janeiro de 2019 a dezembro de 2020**.

Esta operacionalização deve-se basear em **protocolos de regulação**, que qualificam o acesso à cobertura dos procedimentos e eventos e viabilizam a regulação do atendimento ao beneficiário, entre os níveis de complexidade da atenção.

Noutro ponto, o processo de análise e deliberação das solicitações de autorizações, serão realizados por equipe multidisciplinar, composta por médicos generalistas e especialistas, dentistas, enfermeiros e equipe administrativa apta, no qual se atentará, para realização da análise técnica, orientados por meio de regras sistêmicas e normativas, previamente definidas pela Postal Saúde e órgão regulador.

É forçoso constatar que a análise técnica e operacional deve versar quanto as evidências documentais, históricos de utilização do beneficiário, condição clínica, prazo

de validade da senha face legislação que especifica garantia de atendimento, bem como auxiliar a gestão da Postal Saúde a aprimorar os fluxos de autorização de urgência/emergência, paciente internado, tempo de espera do beneficiário no local em aguardo para a realização do atendimento assistencial, contratação direta, remoções, tratamentos fora do domicílio, fornecimento de quimioterápicos orais, materiais, medicamentos, órteses e próteses e outros itens que compõe o ato profissional em atendimento domiciliar, ambulatorial ou hospitalar.

## **6- PROVA DE CONCEITO**

A empresa classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá apresentar para à CONTRATANTE amostras/testes preliminares à verificação do atendimento à solução, especificações técnicas, características, funcionalidade, desempenho, relatórios, níveis de serviços e de qualidade dos serviços definidos neste Termo de Referência, objetivando comprovar a sua aptidão às exigências e requisitos estabelecidos em edital.

A prova de conceito avaliará o plano de implantação, parametrizações, integrações, estrutura física, o ambiente operacional para a identificação da sua funcionalidade e infraestrutura tecnológica, com resultados documentados e que evidenciarão a viabilidade da execução da operacionalização da Central de Regulação, ou a necessidade de ajustes e melhorias passíveis de correção antes do início da execução das atividades.

Serão avaliados os requisitos obrigatórios: instalações físicas, especificações técnicas e requisitos mínimos de tecnologia da informação, infraestrutura de software (customização e workflow), proteção de dados, plano de seleção de pessoal e capacitação, conhecimento específico acerca das normativas vigentes à área da saúde e operadoras de saúde.

Deverão ser respondidas as consultas, perguntas e dúvidas apresentadas pela CONTRATANTE sobre aspectos funcionais e técnicos da solução em avaliação.

O critério de avaliação da prova de Conceito será baseado na satisfação de 100% dos requisitos obrigatórios relacionados neste Termo de Referência.

## **7- REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **7.1. Dos requisitos da Postal Saúde**

7.1.1. A carteira da Postal Saúde conta com **252.000 beneficiários**, 13.500 credenciados sendo aproximadamente 1.400 hospitais e o restante distribuído entre pessoas físicas, clínicas, laboratórios e outras empresas e profissionais de saúde.

7.1.2. Consta disponível para consulta pública a tabela de procedimentos cobertos no site da Operadora, atualizada até a Resolução Normativa ANS nº 465/2020, em que é informado os procedimentos que exigem autorização prévia e a respectiva documentação.

7.1.3. As tabelas de cobertura, medicina e odontologia, juntas, perfazem 4.846 procedimentos cobertos correspondente a rol mínimo e extra rol, sendo **66% procedimentos que exigem autorização prévia e 34% procedimentos que não exigem autorização.**

7.1.4. A volumetria média de solicitações de autorização Postal Saúde perfaz aproximadamente **223 mil protocolos de solicitação por mês**, conforme demonstração por tipo de solicitação no quadro abaixo.

**Quadro 1 - Volumetria média mensal de solicitação de autorização**

| TIPO DE SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO                  | VOLUMETRIA MÉDIA*/MÊS | %             |
|---|-----------------------|---------------|
| <b>CONSULTA</b>                                     | <b>55.768</b>         | <b>25,0%</b>  |
| SOLICITAÇÃO DE CONSULTA                             | 55.768                |               |
| <b>DIAGNOSE E TRATAMENTO</b>                        | <b>157.175</b>        | <b>70,5%</b>  |
| SOLICITAÇÃO SP/SADT SIMPLES                         | 135.115               |               |
| SOLICITAÇÃO DE COMPLEMENTO TRATAMENTO EM SP/SADT    | 133                   |               |
| ANEXO DE OPME EM SP/SADT                            | 288                   |               |
| SOLICITAÇÃO QUIMIOTERAPIA AMBULATORIAL              | 1.538                 |               |
| SOLICITAÇÃO RADIOTERAPIA AMBULATORIAL               | 47                    |               |
| SOLICITAÇÃO DE GTO                                  | 20.055                |               |
| <b>INTERNAÇÃO</b>                                   | <b>9.903</b>          | <b>4,4%</b>   |
| SOLICITAÇÃO DE INTERNAÇÃO                           | 4.413                 |               |
| SOLICITAÇÃO DE COMPLEMENTO TRATAMENTO EM INTERNAÇÃO | 1.621                 |               |
| SOLICITAÇÃO DE PRORROGAÇÃO                          | 2.010                 |               |
| ANEXO DE OPME EM INTERNAÇÃO                         | 1.826                 |               |
| QUIMIOTERAPIA OU RADIOTERAPIA EM INTERNAÇÃO         | 33                    |               |
| <b>Total Geral</b>                                  | <b>222.846</b>        | <b>100,0%</b> |

\* Período referência janeiro/2019 a dezembro/2020.

## 7.2. Dos requisitos mínimos para funcionamento da Central de Regulação

7.2.1. **Regular solicitações de serviços médicos e não médicos**, materiais, medicamentos, órteses e próteses e outros itens que compõe o ato profissional em atendimento domiciliar, ambulatorial ou hospitalar, observando-se a elegibilidade do beneficiário e do prestador ao procedimento solicitado, a compatibilidade do procedimentos com a necessidade assistencial do beneficiário, a evolução e o tempo de internação de acordo com a patologia, o limite para tratamentos seriados, de acordo com a legislação, normas internas da Postal Saúde, normas da Agência Reguladora, com o Código de Ética e demais regramentos de conselhos de classe, com horário de **funcionamento 24 horas, 07 dias por semana, composta por equipe multidisciplinar** (médicos generalistas e especialistas,

enfermeiros, dentistas e equipe administrativa), com finalidade de prestar serviços técnicos exigidos para execução do objeto.

7.2.2. Dispor de treinamento, caso o sistema da CONTRATADA seja utilizado, para utilização e acesso aos softwares/aplicativos especializados para atendimento aos beneficiários e prestadores de serviços, necessários ao bom funcionamento e o registro de informações para a autorização/regulação de insumos e procedimentos clínico-assistenciais à rede credenciada, e caberá à CONTRATADA desenvolver as seguintes atividades:

7.2.3. Executar serviços de regulação, autorização e auditoria de serviços médicos, não médicos, odontológicos e ambulatoriais, domiciliares e hospitalares, utilizando pessoal qualificado e técnico, para avaliar e responder as solicitações de autorização de procedimentos, incluindo serviços médicos e não médicos (fisioterápicos, psicoterápicos, fonoterápicos, serviços de enfermagem e demais coberturas previstas nos planos geridos pela Postal Saúde) materiais, medicamentos, órteses e próteses e outros itens que compõe o ato profissional em atendimento domiciliar, ambulatorial ou hospitalar;

7.2.4. **Disponibilizar auditorias médicas de especialidades de alta complexidade** nas especialidades de ortopedia e traumatologia, neurocirurgia, cirurgia vascular, cirurgia cardiovascular, cirurgia geral, oftalmologia, cancerologia, urologia e genética, para realizar atividades de regulação **por meio da emissão de pareceres técnicos**, seguindo as diretrizes de utilização da Postal Saúde e protocolos clínicos reconhecidos pelas sociedades médicas.

7.2.5. Executar os serviços de Regulação por meio dos canais de comunicação pré-determinados pela Postal Saúde, ou seja, emitido pareceres técnicos via software para os casos em que forem necessárias perícias nos beneficiários solicitantes, atendimento presencial e para os casos de beneficiários internados, por meio de avaliação nos estabelecimentos contratados;

7.2.6. Efetuar os serviços de Regulação/Autorização, acionados por meio de software disponibilizado para rede credenciada e interligado aos sistemas de gestão da Operadora.

7.2.6.1. A CONTRATADA poderá ser **acionada por meio da Central de Atendimento Telefônico** ou outras modalidades, deverá contar com canais específicos para Autorização e Regulação Médica, além de equipe técnica especializada e dimensionada de forma a atender as metas estipuladas para a atividade, abrangendo todas as áreas que possuem atendimento;

7.2.7. Emitir senhas aos credenciados, relativas aos eventos definidos como de autorização prévia, mediante a utilização de software e critérios preestabelecidos e fornecidos pelo CONTRATANTE, baseadas nas informações do histórico de utilização, em tempo real, do beneficiário e dos prestadores;



7.2.8. Regularizar as **consequentes autorizações prévias** de acordo com a cobertura dos planos geridos pela CONTRATANTE e em restrita observância às Diretrizes de Utilização, estatuto, regulamento e normativos estabelecidos pela ANS;

7.2.9. **Processar as autorizações** considerando as diversas regras de negócio (TABELAS PRÓPRIAS, TABELAS NEGOCIADAS COM PRESTADOR, DIRETRIZES DE SOCIEDADES MÉDICAS, DE SOCIEDADES DE PROFISSIONAIS NÃO MÉDICOS E ODONTOLÓGICOS), internas e de mercado, no tocante a liberação de códigos para os procedimentos, insumos e eventos interdependentes;

7.2.10. **Avaliar/analisar a pertinência técnica das solicitações**, pelo meio da análise técnica da documentação encaminhada para emissão de autorização, autorização parcial ou negativa de autorização de todas as internações e eventuais prorrogações, procedimentos de alta complexidade, procedimentos com diretrizes de utilização, e demais tipos de solicitações quando demandado análise documental, em conformidade com a pertinência técnica apresentada e prazos compatíveis para a realização de procedimentos, inclusive domiciliares, remoções, disponibilização de materiais, medicamentos, materiais especiais, órteses e próteses e quimioterápicos, contratações diretas, liminares, dentre outros;

7.2.11. **Deliberar de forma imediata** as solicitações de liberação de procedimento solicitadas em caráter de **urgência/emergência** que ponham em risco a saúde/vida do beneficiário, conforme preconiza a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS;

7.2.12. **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;

7.2.13. **Identificar e solicitar documentação complementar**, laudos de exames ou mesmo perícias, nos casos pertinentes;

7.2.14. Identificar a **coerência entre procedimentos** ou associações entre procedimentos, OPME, medicamentos e protocolos médicos/odontológicos estabelecidos;

7.2.15. **Controlar as autorizações** de atendimento (senha) aos beneficiários, verificando as regras de negócio e de elegibilidade cadastradas nos planos;

7.2.16. Realizar em caso de divergências técnicas, entre a análise técnica da Central de Regulação e a solicitação do profissional assistente, **contato ativo e gravado com o solicitante**, com contato realizado em até 3 tentativas em períodos e turnos distintos, de modo a estabelecer **solução consensual do impasse**, com vistas a dar celeridade ao processo de autorização,

7.2.16.1. Os **contatos gravados deverão ficar disponíveis para Postal Saúde** em mídia digital e deverão ser encaminhados sempre que solicitado.

7.2.17. **Emitir pareceres, com identificação do profissional técnico** e inscrição do número do conselho de classe, com vistas a fundamentação técnica para subsidiar alçadas e excepcionalidades a serem deliberadas pela Postal Saúde, provenientes de demandas da Postal Saúde, em um **prazo máximo de 02 (dois) dias úteis** contados a partir da data da solicitação ou demandado pela rede credenciada dentro do prazo estabelecido em nível de serviço quando decorrente do fluxo de autorização de senhas;

7.2.18. **Acionar a solicitação de remoção** de beneficiários entre a rede credenciada da CONTRATADA, quando necessário;

7.2.19. Estabelecer e imputar **parâmetros de auditoria no sistema disponibilizado**, de acordo com as regras de negócio do CONTRATANTE, tais como: ocorrências máximas permitidas, prazos entre procedimentos, relação entre sexo/idade e procedimentos, entre outras correlações;

7.2.20. **Registrar as informações de anotações técnicas, perfis de reversão, histórico de análise, fluxo de análise, usuários responsáveis pela análise** e demais etapas do processo de análise e regularização das solicitações, no sistema operacional da Postal Saúde como garantia de registros precisos para avaliações estatísticas diárias de senhas abertas e finalizadas;

7.2.21. **Disponibilizar diariamente através de relatório**, mapeamento de internados em ambiente hospitalar e domiciliar, e maiores ofensores (prestador e beneficiário), ambos com objetivo de auxiliar a gestão de internação e gestão de resultados com enfoque de sinistro no tocante a redução do tempo de internação, desospitalizações, gestão de treinamentos e orientações à rede credenciada e/ou beneficiários dentre outros;

7.2.22. **Apresentar mensalmente relatórios de Gestão e Performance em plataforma business intelligence;**

7.2.23. Propor a criação de indicadores de desempenho, com base em expertise de mercado, para subsidiar a Postal Saúde no alcance dos objetivos estratégicos;

7.2.24. Disponibilizar para a CONTRATANTE, mensalmente fluxo operacional de trabalho atualizado, lista de usuários e profissionais referente as rotinas operacionais utilizadas;

7.2.25. Encaminhar, para validação prévia da CONTRATANTE, toda alteração pretendida no fluxo operacional de trabalho da Central de Regulação para avaliação de impactos.

7.2.26. Efetuar **Mapeamento de solicitações de novas tecnologias** empregadas no mercado de saúde e propor a CONTRATANTE revisão de cobertura com foco em garantia de atendimento e economicidade;

### 7.3. Dos requisitos de Tecnologia da Informação

7.3.1. Os materiais a serem disponibilizados e a especificação de todos os requisitos de infraestrutura tecnológica, estrutura física e componentes de links e armazenamentos necessários para a operacionalização da Central de Regulação estão contemplados no **Anexo II - REQUISITOS TÉCNICOS**, o qual apresenta para fins de **consulta pública 02 (dois) modelos de prestação de serviços**:

7.3.1.1. **Modelo I:** A CONTRATANTE disponibilizará o Software de Gestão em Saúde referente aos módulos de Central de Regulação.

7.3.1.2. **Modelo II:** A CONTRATADA integrará e disponibilizará o Software de Central de Regulação integrado ao software de Gestão de Saúde da CONTRATANTE, **conforme item 2.1 dos requisitos técnicos do Anexo II**, com as seguintes funcionalidades:

7.3.1.2.1. Portal de serviços com atendimento por meio web com disponibilidade para inserção de dados por meio de digitação e consumo de serviço webservice;

7.3.1.2.2. Workflow para serviços de regulação com níveis de alçada e controle de entradas e saídas para mensuração de tempo de vida da senha, aderente aos prazos de garantia de atendimento, bem como tempo controle de níveis de SLA;

7.3.1.2.3. Plataforma de conectividade com solução de inteligência de negócios (parametrizações) para viabilizar informações gerenciais assertivas e em tempo real para apoio às decisões de gestão;

7.3.1.2.4. Plataforma integrada aos sistemas operacionais da operadora, a exemplo de canais de auditorias externas; gestão de cotação e aquisição de OPME; gestão de junta; canais de atendimentos presenciais; canais de atendimento telefônico proveniente da central de atendimento para demandas de remoção, de verificação de coberturas do plano, de fornecimento do status dos pedidos de autorização, de atendimento a solicitações de carta negativa, além de canal de ouvidoria;

**7.3.1.2.5. Disponibilizar soluções e serviços com aderência, técnica e normativa, à legislação vigente, tais como:**

7.3.1.2.5.1. Lei que regulamenta planos e seguros privados de assistência à saúde;

7.3.1.2.5.2. Rol de procedimentos estabelecidos nos planos da operadora e na cobertura mínima obrigatória e diretrizes e pareceres técnicos estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde - ANS;

7.3.1.2.5.3. Padrão para troca de informação de saúde suplementar – TISS;

7.3.1.2.5.4. Formalidades normativas afetas ao tratamento de divergências técnicas, em observância aos ritos formais e de segurança da informação para execução de consenso,

junta, carta negativa, demais previsões de mecanismos de regulação, informe de status de senhas;

**7.3.1.2.6. Disponibilizar soluções e serviços com aderência, técnica e normativa, para gestão do fluxo de senhas que aborde:**

7.3.1.2.6.1. Priorização de atendimentos **identificados como paciente internado** ou paciente no local;

7.3.1.2.6.2. **Autorização imediata** de solicitações de urgência/emergência;

7.3.1.2.6.3. Diagnóstico e identificação para tratamento diferenciados de atendimentos já realizados (regularização de pós), de atendimentos não realizados (regularização pré atendimento);

7.3.1.2.6.4. Implementação de regras de negócio com identificação de eventos classificados pela Postal Saúde para tipos de regulação (sistêmica, manual técnica e manual administrativa);

7.3.1.2.6.5. Análise concomitante de guia principal de internação de eventos cuja execução decorre necessidade de OPME, e seu respectivo anexo de OPME;

7.3.1.2.6.6. **Adequação dos motivos de negação** aos previstos no padrão TISS;

7.3.1.2.6.7. Adequação do fluxo de senhas a alçadas de nível Central e Postal Saúde, com as respectivas ramificações por área apoio;

7.3.1.2.6.8. Disponibilização para rede credenciada de mecanismo que permita realizar comunicação de internação e de alta, com relatórios de apoio para gestão pela Postal Saúde;

7.3.1.2.6.9. Disponibilização para rede credenciada de mecanismo de aporte documental adicional a pedido da Operadora;

7.3.1.2.6.10. Impedimento ao prestador de finalizar solicitação de senha sem a completude documental para eventos que assim o exija;

7.3.1.2.6.11. Relatórios que permitam identificar o estágio da senha aberta, internações não finalizadas com mais de um anexo pendente;

7.3.1.2.7. Dispor de **Parque tecnológico** com redundância, manutenções programadas e com plano de garantia de atendimento em regime de contingência, bem como conter solução para gravação de contato ativo com beneficiários e prestadores, para atuação frente a consensos, junta ou insatisfação dos agentes intervenientes;

7.3.2. Dispor de profissional *in loco*, nas dependências da CONTRATADA, a fim de prestar suporte imediato garantindo a gestão de “pós-venda” para relacionamento com cliente corporativo para tratamento de melhorias e correções de produto e serviço, com

demandas rastreadas por meio de protocolo de ordem de serviço e respectivos controles de nível de serviço e prazos contratados;

7.3.3. Executar o previsto no **ANEXO I - Níveis de Serviço**, sob os aspectos de prazo e qualidade com históricos de metodologia de cálculo dos indicadores acessíveis em sistema, escalonamento e dosimetria de meta e percentual de penalidade, de modo a permitir a fiscalização da Postal Saúde de forma independente.

**7.3.4. Adotar Gestão de riscos e compliance que abordem soluções para:**

7.3.4.1. Lei nº 12.846/2013, também conhecida como Lei Anticorrupção, que estabelece a responsabilização objetiva, no âmbito civil e administrativo, de empresas que praticam atos lesivos contra a administração pública nacional ou estrangeira;

7.3.4.2. Acesso ou exposição indevida de informações sensíveis, ocasionado por ausência de segregação de acesso e rotina de atualização, que leva a processo judicial, multas, falha operacional e comprometimento da imagem da operadora e, Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

7.3.4.3. **Rastreabilidade de finalização de senhas** de forma indevida intencionalmente, para favorecimento próprio ou de terceiros, bem como solicitação de eventos cobertos com a finalidade de realização de eventos excluídos da cobertura, por incremento de novas tecnologias na área da saúde (ex: robótica), estética, desvio de conduta do profissional assistente, e afins;

7.3.4.4. **Urgenciamento de atendimentos eletivos com risco de NIPs e liminares**, risco assistencial, falta de atendimento, perda de prazo, penalização dos órgãos reguladores, aumento do custo;

7.3.4.4.1. Desvio de função em cargos e demais danos que possa levar a ação trabalhista, assédio moral e desconformidade aos órgãos de classe;

7.3.4.5. Descumprimento de prazos para conformidade com a Resolução Normativa nº 259/2011 de garantia de atendimento.

## **8- VIGÊNCIA:**

8.1. O contrato terá validade de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por igual período até o limite de 60 (sessenta) meses.

## **9- CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO:**

9.1. Os serviços deverão ser prestados em instalações próprias.

9.2. O prazo para o processo de planejamento e implantação dos serviços será de até **45 (quarenta e cinco) dias corridos**, contados a partir do início da vigência deste Contrato.

9.3. Os serviços contratados deverão implantados em observância aos prazos descritos no cronograma abaixo, e contados em dias corridos:

| <b>Marcos</b> | <b>Prazos<br/>(em dias corridos)</b> | <b>Evento</b>   | <b>Responsável</b>        |
|---------------|--------------------------------------|---|---------------------------|
| <b>Dia D1</b> | 1                                    | ASSINATURA DO CONTRATO ENTRE A POSTAL SAÚDE E A EMPRESA LICITANTE VENCEDORA                         | Postal Saúde e Contratada |
| <b>Dia D2</b> | D1 + 15                              | <b>1ª FASE</b> - LEVANTAMENTO DE REQUISITOS, PLANEJAMENTO E ELABORAÇÃO DO CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO | Contratada                |
| <b>Dia D3</b> | D2 + 15                              | <b>2ª FASE</b> - INTEGRAÇÕES E PARAMETRIZAÇÕES  | Contratada                |
| <b>Dia D4</b> | D3+ 15                               | <b>3ª FASE</b> - IMPLANTAÇÃO, HOMOLOGAÇÃO E DIVULGAÇÃO PARA REDE CREDENCIADA                        | Postal Saúde e Contratada |

9.4. O primeiro pagamento será realizado após a conclusão da implantação

#### **10- LOCAL:**

10.1. Os serviços de planejamento e controle de implantação serão realizados na Sede da POSTAL SAÚDE - Setor Bancário Norte – Quadra 01 – Bloco F – 5º e 6º andares – Edifício Palácio da Agricultura – Asa Norte - Brasília-DF – CEP: 70.040-908;

10.2. Os serviços da Central de Regulação contratada deverão ser prestados em instalações próprias.

#### **11- PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

11.1. **Não poderão participar direta ou indiretamente deste processo licitatório:**

11.1.1. **Empresas que estejam reunidas em consórcio ou coligação**, com exceção das empresas que pertençam ao mesmo grupo econômico e demonstrem, cabalmente, os requisitos de qualificação técnica previstos no item 9.

11.1.1.1. A Central de Regulação da Postal Saúde cuidará da vida e da saúde dos beneficiários da Operadora, sendo estas proteções constitucionais ressalvadas expressamente no item 3 deste termo. Dito isto, a vedação diz respeito a impossibilidade de empresas se consorciarem ou se coligarem para participação **pioneira e a técnica na licitação**, no qual poderá acarretar prejuízos aos objetos jurídicos constitucionalmente assegurados.

11.1.2. **Empresas operadoras de planos de saúde** de acordo com as disposições de Lei nº 9.656/1998, bem como suas afiliadas, sendo estas, qualquer pessoa física ou jurídica que, direta ou indiretamente, controle uma Operadora, ou seja, controlada por uma Operadora;

11.1.2.1. Por questões de política de mercado e *Know-how* operacional, a Postal Saúde, pautada no princípio da legalidade, decidiu por não possibilitar que suas concorrentes possam ter acesso às informações pertinentes a sua Central Regulação, sendo estas informações consideradas segredo do negócio e /ou propriedade intelectual.

11.1.3. **Empresas prestadoras de serviços de saúde, classificadas como hospitais, clínicas e laboratórios**, bem como suas afiliadas ou 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 de Serviços; ou direta ou indiretamente, controle um Prestador de Serviços;

11.1.3.1. Conforme dito no item 8.1.1.1, a Central de Regulação da Postal Saúde atuará, entre outras, na preservação da vida e da saúde dos beneficiários. Diante de tal fato, não é possível tolerar o risco operacional acentuado, uma vez que a empresa poderá utilizar dos recursos disponíveis, tais como: acessos, informações, sistemas, equipes administrativas e quaisquer outras plataformas e meios para obter vantagens pessoais e indevidas aos seus próprios coligados, associados e empresas vinculadas, sopesando tais questões em detrimento dos objetivos principais e específicos da contratação. Outrossim, a vedação prevista no item 8.1.3 é prática adotada pelo mercado de saúde suplementar, estando a Postal Saúde em consonância com as disposições já existentes sobre a temática.

11.1.4. **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;

11.1.5. **É expressamente vedada a participação de empresas cujos sócios ou responsáveis técnicos sejam empregados ou dirigentes da CONTRATANTE**, bem como possuam qualquer vínculo que possa ser enquadrado em qualquer ato que configure conflito de interesses.

## **12- QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

12.1. A qualificação técnica da empresa será comprovada mediante apresentação de atestado(s), certificados/certidões e declaração(ões) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando capacidade técnica, bem como a comprovação do desempenho de forma de forma satisfatória, considerando a atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação.

12.1.1. **Apresentar, no mínimo, 2 (dois) documentos** de qualificação técnica que comprovem um período mínimo de prestação de serviços de **2 (dois) anos**, além da referência clara quanto à adequação até então dos serviços prestados, comprovando em seu conjunto (ou total) um número **mínimo de 100.000 (cem) mil beneficiários** atendidos por uma ou mais Operadoras de Plano de Assistência à Saúde.

12.1.1.1. Para análise da validade documental, os atestados deverão comprovar a prestação de serviços para uma ou mais Operadoras de Plano de Saúde com produtos registrados na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS);

12.1.1.2. **Não serão permitidos atestados emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico da Licitante;**

12.1.1.3. Não serão aceitos atestados emitidos pela própria CONTRATANTE, no que concerne a prestação dos serviços.

12.1.1.4. Será aceito o somatório de atestados de capacidade técnica para fins de comprovação do solicitado no item 9.1.1 inclusive no somatório de número de vidas em contratos paralelos com o mesmo objeto;

12.1.1.5. Para a comprovação da experiência mínima de **2 (dois) anos**, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos contínuos, havendo a obrigatoriedade de dois anos serem ininterruptos;

12.2. Os atestados deverão observar, no mínimo, os seguintes requisitos de conteúdo, forma e validade:

12.2.1. Conter razão social e CNPJ da licitante;



12.2.2. Conter o nome, cargo ou função, dados de identificação e de contato (telefone e/ou e-mail) do(s) seu(s) emissor(es);

12.2.3. Conter a descrição geral e específica do objeto dos serviços prestados;

12.2.4. Conter expressamente se o serviço foi ou está sendo executado de forma satisfatória;

12.2.5. Conter a data de início da prestação dos serviços;

12.2.6. Conter a data de término da prestação dos serviços (em caso de CONTRATO em vigor, indicar a data prevista para o término).

12.3. Serão aceitas comprovações de experiência de empresas em serviços realizados exclusivamente no Brasil e escritos em língua portuguesa;

12.4. Serão aceitas certificações de capacidade técnica para a prestação dos serviços do objeto deste Termo de Referência;

12.5. A empresa poderá apresentar atestado(s) de serviços executados em quaisquer regiões do país, para comprovação da compatibilidade;

12.6. O(s) atestado(s) devem ser apresentados contendo a identificação do signatário e da pessoa jurídica emitente, indicando as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pela empresa.

12.7. Por ocasião da contratação, a CONTRATADA deverá apresentar, ainda, comprovação de:

12.7.1. Registro de Pessoa Jurídica no respectivo Conselho Regional de Medicina - CRM do seu Estado sede;

12.7.2. Registro do Responsável Técnico - RT da empresa no respectivo Conselho Regional de Medicina - CRM do seu Estado de atuação.

12.7.3. Registro de Pessoa Jurídica no respectivo Conselho Regional de Odontologia - CRO do seu Estado sede;

12.7.4. Registro do Responsável Técnico - RT da empresa no respectivo Conselho Regional de Odontologia - CRO do seu Estado de atuação.

### **13- SUBCONTRATAÇÃO**

13.1. Não será permitida a subcontratação dos serviços objeto deste Termo de Referência.

## 14- PRECIFICAÇÃO

14.1. A execução dos serviços ocorrerá conforme detalhamento constante no presente Termo de Referência, e de acordo com a proposta de preços apresentada pela CONTRATADA, que, independente de transcrição ou anexação, configuram partes integrantes do instrumento contratual.

14.2. A precificação deverá contemplar todos os custos diretos e indiretos incorridos na data da apresentação da proposta incluindo, entre outros: tributos, encargos sociais, material, despesas administrativas, seguro e lucro.

## 15- ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

15.1. Para a prestação de serviços objeto do presente termo de referência, será exigido que os serviços prestados atendam aos **critérios de prazo e de qualidade de análise técnica**;

15.2. Os níveis de serviço deverão versar quanto a **PRAZO** e **QUALIDADE** que visem garantir que a prestação do serviço de Central de Regulação observem os requisitos de prazos inferiores aos previstos em legislação de garantia de atendimento RN nº 259/2011, bem como análises técnicas e administrativas baseadas na pertinência técnica, na cobertura dos produtos operados pela Postal Saúde, nos normativos da Operadora, nas diretrizes de utilização e demais legislações vigentes;

15.3. A metodologia de cálculo e elaboração de relatórios deverão ocorrer em conjunto entre CONTRATADA e Postal Saúde;

15.4. A CONTRATADA deverá deixar disponível, bases de cálculos, históricos de indicadores para processo de **auditorias a qualquer tempo**;

15.5. Fica restringida a consideração de senhas finalizadas automaticamente, sem ação humana, na tabulação do resultado de nível de serviço, ressalvada condição em que Postal Saúde delibere expressamente a favor;

15.6. Os níveis de serviço deverão observar que de **100% dos registros analisadas** estejam de acordo com os prazos acordados, prevendo dosimetria escalonada de descontos em função do descumprimento dos níveis de serviço contratados;

15.7. Os indicadores de níveis de serviço deverão ser apurados de forma retrospectiva para **PRAZO**, devendo **ser considerado o resultado da competência**, imediatamente anterior ao processo de atesto para pagamento, e para **QUALIDADE** o resultado da competência de um mês anterior ao da competência utilizada para o indicador de **PRAZO**;

15.8. Os eventuais erros operacionais, técnicos e/ou perda de prazos contratuais e/ou legais na execução dos serviços, que ocorrerem por culpa ou dolo da CONTRATADA e que

porventura implicarem em aplicação de multa, penalidade e quaisquer outros prejuízos decorrentes para CONTRATANTE, seja pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS ou por outros órgãos da administração pública, inclusive CONTRATANTE fará a CONTRATADA, após a apuração dos fatos;

15.9. Os indicadores de SLA serão monitorados junto ao início da prestação continuada de serviços com metas iniciais, porém, após as fases de PLANEJAMENTO E IMPLANTAÇÃO, que correspondem aos primeiros 45 (quarenta) dias do início dos serviços, serão então iniciadas as medições para efeito de aplicações de descontos;

15.10. As medições dos indicadores SLA terão periodicidade mensal e seus resultados deverão ser disponibilizados até o dia 20 do mês subsequente.

15.11. Os descontos decorrentes do não atendimento dos indicadores SLA, proveniente da medição de que trata o subitem anterior, serão computados na fatura de prestação dos serviços do mês subsequente, por ocasião do último mês de execução deste CONTRATO, a cobrança prevista neste item ocorrerá na fatura da prestação do serviço do próprio mês;

15.12. Será assegurada à CONTRATADA o direito de apresentar defesa em relação ao fato sobre o qual se fundou o desconto aplicado pela CONTRATANTE, a ser apresentada no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data de recebimento da notificação do desconto. **Uma vez acolhida a defesa, a CONTRATANTE autorizará a restituição do desconto, devendo ser incluído na fatura do mês subsequente;**

15.13. **O indicador de PRAZO deverá abordar:**

15.13.1. Prazo medido a partir da data da solicitação de senha no sistema;

15.13.2. Escalonamento de resultado e dosimetria para ajuste de penalidade, com possibilidade de aplicabilidade de circunstâncias agravantes;

15.13.3. Gestão de meta, escalonamentos e penalidades conforme **ANEXO I - Níveis de Serviço.**

15.14. **O indicador de QUALIDADE deverá abordar:**

Critérios de amostra de guias para avaliação qualitativa selecionadas de forma aleatória pela Postal Saúde;

15.14.1. Monitorar senhas que passaram por avaliação técnica manual pela Central de Regulação;

15.14.2. Na amostragem deverá constar senhas liberadas por usuários e prestadores credenciados diferenciados;

15.14.3. Na amostragem deverá constar senhas de prestadores de localidades diferenciadas, abrangendo a capilaridade nacional dos planos administrados pela Postal Saúde;

15.14.4. Escalonamento de resultado e dosimetria para ajuste de penalidade;

15.14.5. Gestão de meta, escalonamentos e penalidades conforme **ANEXO I - Níveis de Serviço**.

#### **15.15. AGRAVAMENTO DOS DESCONTOS DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**

15.16. São circunstâncias que sempre agravam as penalidades de descontos descritas no **ANEXO I – DOS INDICADORES DE DESEMPENHO – NIVEIS DE SERVIÇO SLA:**

##### **15.16.1. Reincidência - NIVEIS DE SERVIÇO (SLA) DE PRAZO - Quadro I:**

15.16.1.1. Será considerada reincidência o descumprimento dos Indicadores de Desempenho de Níveis de SLA DE PRAZO, ora previstos no Anexo I QUADRO I, os descumprimentos reiterados da CONTRATADA, por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) meses intercalados em um intervalo de 12 (doze) meses, podendo a CONTRATANTE majorar as penalidades inicialmente previstas no percentual de 50% a 100%.

15.16.1.2. Para fins de reconhecimento da reincidência e aplicação da majoração da penalidade, será considerado todos os escalonamentos previstos com o descumprimento reiterado no período indicado no item 13.1.1.1, considerando para fins de desconto, o último mês do acúmulo.

##### **15.17. Desídia – Níveis de Serviço**

15.17.1. Será considerada desídia da CONTRATADA, o descumprimento das disposições previstas nos Níveis de SLA DE PRAZO, previstos no Anexo I QUADRO I, no qual a Postal Saúde, ora CONTRATANTE, já houver formalizado questionamento pleiteando a solução do objeto, não resolvido no prazo máximo de 30 dias, podendo majorar a penalidade inicialmente prevista no percentual de 50% a 100%.

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**
**DOS INDICADORES DE DESEMPENHO – NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA) DE PRAZO**
**Quadro I**

|   |  | SLA PRAZO DE ANÁLISE    |               |                 |            |                 |            |                 |            |                      |            |
|---|--|-------------------------|---------------|-----------------|------------|-----------------|------------|-----------------|------------|----------------------|------------|
| TIPO DE SOLICITAÇÃO DE SENHA                                  | CRITÉRIOS  | PROPOSTA SLA (em horas) | PROPOSTA META | PENALIDADE      |            |                 |            |                 |            |                      |            |
|   |  |                         |               | DOSIMETRIA META | % DESCONTO | DOSIMETRIA META | % DESCONTO | DOSIMETRIA META | % DESCONTO | DOSIMETRIA META      | % DESCONTO |
| SOLICITAÇÃO DE CONSULTA                                       |  | 24                      | 100%          | 100% a 99%      | 0,10       | 98% a 90%       | 0,20       | 89% a 81%       | 0,30       | Menor ou igual a 80% | 0,40       |
| SOLICITAÇÃO DE GTO  |  | 48                      | 100%          | 100% a 99%      | 0,10       | 98% a 90%       | 0,20       | 89% a 81%       | 0,30       | Menor ou igual a 80% | 0,40       |
| SOLICITAÇÃO TODOS OS TIPOS_Condição URG./EMERG                | REGULARIZAÇÃO PÓS ATENDIMENTO  | 72                      | 100%          | 100% a 99%      | 0,10       | 98% a 90%       | 0,20       | 89% a 81%       | 0,30       | Menor ou igual a 80% | 0,40       |
| SOLICITAÇÃO TODOS OS TIPOS_Condição URG./EMERG                | IMEDIATO   | 0                       | 100%          | 100% a 99%      | 0,10       | 98% a 90%       | 0,20       | 89% a 81%       | 0,30       | Menor ou igual a 80% | 0,40       |
| SOLICITAÇÃO SP/SADT SIMPLES                                   | PACIENTE NO LOCAL (serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial)  | 2                       | 100%          | 100% a 99%      | 0,10       | 98% a 90%       | 0,20       | 89% a 81%       | 0,30       | Menor ou igual a 80% | 0,40       |
| SOLICITAÇÃO SP/SADT SIMPLES                                   | PACIENTE NO LOCAL (demais serviços)<br>PACIENTE NÃO NO LOCAL (serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial) | 48                      | 100%          | 100% a 99%      | 0,10       | 98% a 90%       | 0,20       | 89% a 81%       | 0,30       | Menor ou igual a 80% | 0,40       |
| SOLICITAÇÃO SP/SADT ALTA COMPLEXIDADE E ANEXO OPME EM SP/SADT | PACIENTE NO LOCAL  | 72                      | 100%          | 100% a 99%      | 0,25       | 98% a 90%       | 0,50       | 89% a 81%       | 0,75       | Menor ou igual a 80% | 1,00       |
| SOLICITAÇÃO SP/SADT ALTA COMPLEXIDADE E ANEXO OPME EM SP/SADT | PACIENTE NÃO NO LOCAL  | 120                     | 100%          | 100% a 99%      | 0,25       | 98% a 90%       | 0,50       | 89% a 81%       | 0,75       | Menor ou igual a 80% | 1,00       |
| SOLICITAÇÃO QUIMIOTERAPIA OU RADIOTERAPIA AMBULATORIAL        | PACIENTE NO LOCAL  | 72                      | 100%          | 100% a 99%      | 0,25       | 98% a 90%       | 0,50       | 89% a 81%       | 0,75       | Menor ou igual a 80% | 1,00       |
| SOLICITAÇÃO QUIMIOTERAPIA OU RADIOTERAPIA AMBULATORIAL        | PACIENTE NÃO NO LOCAL  | 96                      | 100%          | 100% a 99%      | 0,25       | 98% a 90%       | 0,50       | 89% a 81%       | 0,75       | Menor ou igual a 80% | 1,00       |
| SOLICITAÇÃO DE INTERNAÇÃO SEM OPME                            | PACIENTE NO LOCAL  | 72                      | 100%          | 100% a 99%      | 0,25       | 98% a 90%       | 0,50       | 89% a 81%       | 0,75       | Menor ou igual a 80% | 1,00       |
| SOLICITAÇÃO DE INTERNAÇÃO SEM OPME                            | PACIENTE NÃO NO LOCAL  | 96                      | 100%          | 100% a 99%      | 0,25       | 98% a 90%       | 0,50       | 89% a 81%       | 0,75       | Menor ou igual a 80% | 1,00       |
| SOLICITAÇÃO DE INTERNAÇÃO COM OPME                            | PACIENTE NO LOCAL  | 96                      | 100%          | 100% a 99%      | 0,25       | 98% a 90%       | 0,50       | 89% a 81%       | 0,75       | Menor ou igual a 80% | 1,00       |
| SOLICITAÇÃO DE INTERNAÇÃO COM OPME                            | PACIENTE NÃO NO LOCAL  | 120                     | 100%          | 100% a 99%      | 0,25       | 98% a 90%       | 0,50       | 89% a 81%       | 0,75       | Menor ou igual a 80% | 1,00       |
| ANEXO DE OPME EM INTERNAÇÃO                                   | PACIENTE NO LOCAL  | 120                     | 100%          | 100% a 99%      | 0,25       | 98% a 90%       | 0,50       | 89% a 81%       | 0,75       | Menor ou igual a 80% | 1,00       |
| ANEXO DE OPME EM INTERNAÇÃO                                   | PACIENTE NÃO NO LOCAL  | 120                     | 100%          | 100% a 99%      | 0,25       | 98% a 90%       | 0,50       | 89% a 81%       | 0,75       | Menor ou igual a 80% | 1,00       |
| COMPLEMENTO DE TRATAMENTO E PRORROGAÇÃO                       | PACIENTE NO LOCAL  | 48                      | 100%          | 100% a 99%      | 0,25       | 98% a 90%       | 0,50       | 89% a 81%       | 0,75       | Menor ou igual a 80% | 1,00       |

## DOS INDICADORES DE DESEMPENHO – NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA) DE QUALIDADE

### Quadro II

| SLA DE QUALIDADE DE ANÁLISE  |  |               |                 |  |                 |             |                 |             |                      |             |
|--|--|---------------|-----------------|--|-----------------|-------------|-----------------|-------------|----------------------|-------------|
| Monitoramento de qualidade   |  |               |                 |  |                 |             |                 |             |                      |             |
| Qualidade de Liberação das Guias Médicas e Odontológicas   |  |               |                 |  |                 |             |                 |             |                      |             |
| Forma de Cálculo para o SLA de Qualidade   |  |               |                 |  |                 |             |                 |             |                      |             |
| Critérios de Avaliação e Escolha das Guias para avaliação qualitativa :  |  |               |                 | As senhas que serão avaliadas qualitativamente devem ser selecionadas de forma aleatória pela Postal Saúde com os seguintes critérios: |                 |             |                 |             |                      |             |
| a) Monitorar somente senhas que passaram por avaliação técnica pela Central de Regulação e pelos tipos de guias definidos no quadro; |  |               |                 |  |                 |             |                 |             |                      |             |
| b) Liberadas por usuários diferenciados;   |  |               |                 |  |                 |             |                 |             |                      |             |
| c) De Localidades diferenciadas;   |  |               |                 |  |                 |             |                 |             |                      |             |
| d) De Prestadores Credenciados diferenciados;  |  |               |                 |  |                 |             |                 |             |                      |             |
| e) De procedimentos diferenciados;   |  |               |                 |  |                 |             |                 |             |                      |             |
| f) Das guias de OPME principalmente com orçamento de alto custo; e   |  |               |                 |  |                 |             |                 |             |                      |             |
| g) Análise médica e de enfermagem  |  |               |                 |  |                 |             |                 |             |                      |             |
|  |  | PENALIDADE    |                 |  |                 |             |                 |             |                      |             |
| Tipos de Guias Avaliadas   | Forma de Cálculo   | PROPOSTA META | DOSIMETRIA META | % DESCONT O  | DOSIMETRIA META | % DESCONT O | DOSIMETRIA META | % DESCONT O | DOSIMETRIA META      | % DESCONT O |
| SADT   | Senhas finalizadas na competência anterior, que estejam dentro do grupo de guias de forma aleatória, que passaram por avaliação técnica pela Central de Regulação no mês, avaliadas segundo critérios de qualidade - adequação a:<br><b>1-Cobertura contratual</b><br><b>2-Rol ANS;</b><br><b>3-Manuais Postal Saúde; e</b><br><b>4-Diretrizes de utilização e clínicas.</b> | 100%          | 100% a 99%      | 1%   | 98% a 90%       | 2%          | 89% a 81%       | 3%          | Menor ou igual a 80% | 5%          |
| Internação   |  |               |                 |  |                 |             |                 |             |                      |             |
| Prorrogação e Complemento de Tratamento  |  |               |                 |  |                 |             |                 |             |                      |             |
| Anexo de OPME  |  |               |                 |  |                 |             |                 |             |                      |             |
| Anexo Quimioterapia e Radio  |  |               |                 |  |                 |             |                 |             |                      |             |
| Tratamento Odontológico  |  |               |                 |  |                 |             |                 |             |                      |             |

## ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA

### SERVIÇO DE CENTRAL DE REGULAÇÃO EM SAÚDE SUPLEMENTAR

#### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

##### 1. DO AMBIENTE DA CENTRAL DE REGULAÇÃO

1.1. O ambiente de operação da Central de Regulação é de responsabilidade da CONTRATADA;

1.2. Os serviços deverão estar operacionais em um regime 24x7 (vinte e quatro por sete) e devem atender a um Índice de Disponibilidade Mensal mínimo de 99,5%;

##### 1.3. INFRAESTRUTURA DE REDE DE VOZ E DADOS

1.3.1. A CONTRATADA deverá implantar na Central de Regulação, plataforma de comunicação de solução tecnológica, conforme os seguintes requisitos e exigências:

1.3.1.1. Topologia: O ambiente topológico da Central de Regulação deverá possibilitar a capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;

1.3.1.2. Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho (escalabilidade vertical);

1.3.1.3. Escalabilidade dos componentes da Central de Regulação nos seguintes aspectos:

1.3.1.3.1. Capacidade de processamento;

1.3.1.3.2. Armazenamento de dados;

1.3.1.3.3. Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;

1.3.1.3.4. Acréscimo de número de relatórios contemplados.

1.3.1.4. As ligações telefônicas tanto de ativas e receptivas da central de regulação deverão ser gravadas.

1.3.1.4.1. As gravações telefônicas ficarão disponíveis durante a vigência contratual;

1.3.1.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar a gravação em até 8 horas úteis após solicitação realizada pela contratante;

## **2. DO SOFTWARE DE CENTRAL DE REGULAÇÃO**

### **2.1. (Modelo – Prestador de serviço irá disponibilizar e integrar o Software)**

#### **2.2. REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA**

2.2.1. O objeto do contrato será provido no formato (SaaS – Software as a Service);

2.2.2. A CONTRATADA, proverá todos os itens de infraestrutura (Hardware e Software), necessários para execução do serviço.

2.2.3. As informações e arquivos do objeto deste termo de referência, deverão estar disponíveis para consulta durante toda a vigência contratual, ou para os casos das gravações a CONTRATANTE deverá cumprir a legislação atual.

2.2.4. A CONTRATADA poderá utilizar provedores internacionais de serviço de computação em nuvem, no entanto, os dados e seus processamentos deverão estar em território brasileiro, para o caso de necessidade da aplicação de penalidades previstas nas leis brasileiras, de modo que a CONTRATANTE disponha de todas as garantias enquanto tomadora do serviço e responsável pela guarda das informações armazenadas em nuvem.

2.2.4.1. A CONTRATADA deverá realizar o tratamento de dados pessoais, conforme preconiza a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Deverá ter ambientes distintos para Homologação e Produção;

2.2.5. Permitir o Controle do tempo máximo de conexão sem uso do sistema, tempo inativo, personalizado pelo contratante;

2.2.6. Possuir Compatibilidade com o protocolo SMTP para envio de e-mails de dentro do sistema.

2.2.7. Possuir Compatibilidade com o protocolo SMTP com autenticação e Criptografia STARTSSL para envio de e-mails de dentro do sistema;

#### **2.3. DA DISPOSIÇÃO GERAL DOS SISTEMAS**

##### **2.3.1. BACKUP**

2.3.1.1. A CONTRATADA deverá permitir a criação de backups do banco de dados e a restauração desses backups;

2.3.1.2. A CONTRATADA deverá realizar o Backup diariamente, retendo os dados e arquivos da solução pelo período mínimo de 7 dias, sendo executados as 12:00 e 00:00.

2.3.1.2.1. Deverá permitir a alteração das estratégias de backup (sempre que aplicável) e rotinas de recuperação de dados de todos os recursos da CONTRATANTE hospedados na nuvem da CONTRATADA, de acordo com as necessidades de negócio da CONTRATANTE.

2.3.1.3. A execução do Backup não poderá interferir na performance tanto da aplicação quando do serviço de banco de dados, podendo ser executado em qualquer momento.

2.3.1.4. A CONTRATADA deverá manter backup dos dados por 90 (noventa) dias corridos após o distrato, descumprimento, interrupção ou encerramento da vigência do contrato. Em caso de solicitação de qualquer um desses pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizá-los em até 3 (três) dias úteis.



2.3.1.4.1. No caso de encerramento contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os dados que foram armazenados no sistema para posterior migração em outro software, ficando responsável por sua guarda respeitando o período citado no **item 2.3.1.4**

2.3.1.4.2. Os arquivos contendo as cópias de segurança, deverão ser disponibilizados de forma remota, permitindo o Download através de serviços de transferência de arquivos FTP ou SFTP.

### 2.3.2. DA INTEROPERABILIDADE

2.3.2.1. A CONTRATADA deverá dispor de mecanismo de integração com sistemas de terceiros através de Webservice e API.

### 2.3.3. DA RASTREABILIDADE:

2.3.3.1. Possuir registros lógicos de logs e trilhas de auditoria das operações realizadas pelos usuários, armazenando minimamente as seguintes informações: identificação do usuário, data, hora, IP da máquina, tipo de atividade realizada, conteúdo anterior das alterações e novo conteúdo;

2.3.3.1.1. Os registros lógicos de logs e trilhas de auditoria deverão incluir os registros de acesso dos usuários à solução;

2.3.3.1.2. Deverão ser registradas todas as tentativas de acesso à solução, inclusive as não autorizadas;

2.3.3.1.3. Realizar exclusão de acesso de usuário somente de forma lógica e não física, mantendo os registros históricos de acesso dos usuários bloqueados e excluídos.

2.3.3.1.4. Permitir consultas, pela própria solução, aos registros de log e trilhas de auditoria, para usuários autorizados;

### 2.3.4. DA INTEGRIDADE:

2.3.4.1. Garantir que os dados da solução sejam consistentes e íntegros;

2.3.4.2. Utilizar transações garantindo a integridade dos dados;

2.3.4.3. Possuir mecanismos de proteção contra ocorrências danosas decorrentes de erro do usuário, tais como consistência de valores de entrada, regras de validação e integridade referencial.

2.3.4.4. As soluções de tecnologia do objeto deste termo de referência, deverão conter mecanismos que garantam e comprovem a integridade dos dados das informações de relatórios, informações dos registros telefônicos e gravações.

### 2.3.5. SIGILO E INVIOABILIDADE

2.3.5.1. A CONTRATADA deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso durante todos os procedimentos, conforme disposições contidas no **ANEXO III – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**.

### 2.3.6. DA MIGRAÇÃO

2.3.6.1. A contratada será responsável pela migração dos dados dos sistemas legados da CONTRATANTE;

2.3.6.1.1. A CONTRATADA deverá importar os dados dos registros telefônicos com suas respectivas gravações;

2.3.6.1.2. Todos os dados resultantes da migração ficarão armazenados no ambiente da CONTRATADA;

2.3.6.1.3. Não haverá nenhum ônus para a CONTRATANTE, a realização do processo de migração e armazenamento dos dados, ficando estes de responsabilidade da CONTRATADA.

2.3.6.1.4. A CONTRATADA deverá garantir a continuidade das operações, operacionalizando o serviço de acordo com o prazo estipulado no cronograma informado.

2.3.6.1.4.1. Não será permitida a prorrogação de prazos informados no item XXX, permitindo a CONTRATANTE a aplicação de penalidades e sanções jurídicas pela falta de planejamento da CONTRATADA.

### 2.3.7. ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA

2.3.7.1. A empresa CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE sempre que houver novas atualizações das ferramentas de TI contratadas;

2.3.7.2. As versões devem ser liberadas em conjunto com documentação técnica e manual ou passo a passo dos usuários atualizados conforme alterações contempladas na versão.

### 2.3.8. MANUTENÇÃO DE CARÁTER LEGAL

2.3.8.1. A manutenção de caráter legal é aquela necessária para ajustar a solução contratada a alterações de dispositivos legais que afetem o sistema;

2.3.8.2. A manutenção de caráter legal está inclusa no suporte do software contratado, abrangendo toda e qualquer alteração no sistema que porventura venha a ser exigida por órgãos regulamentadores e demande adequação no sistema, devendo ser executada pela CONTRATADA sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE;

2.3.8.3. A atualização do sistema, nesses casos, deve ser disponibilizada em produção para a CONTRATANTE, no mínimo, 15 (quinze) dias antes do prazo de vigência estabelecido pela norma regulamentadora;

2.3.8.4. A CONTRATADA deverá observar os prazos legais estabelecidos, uma vez que as penalidades e prejuízos decorrentes da intempetividade na atualização da ferramenta são de sua responsabilidade exclusiva. A implementação das demandas legais independerá de comunicação à CONTRATANTE.

#### **2.4. (Modelo - A Postal Saúde irá disponibilizar o software de gestão para a Central de Regulação)**

2.4.1. O software de gestão em saúde, será disponibilizado pela CONTRATANTE para operacionalizar os serviços da CONTRATADA;

2.4.2. Para a execução do sistema de gestão em saúde da Central de Regulação, a CONTRATADA deverá disponibilizar os requisitos mínimos:

##### **2.4.2.1. Estação de trabalho**

- **Processador: Core i5 4ª geração**
- **Memória RAM: 8 GB**
- **Armazenamento**
  - **Tipo: SSD**
  - **Tamanho: 240GB**
- **Sistema Operacional: Windows 8.1 ou superior.**

##### **2.4.3. Conexão e link de dados**

2.4.3.1. Conexão se dará por meio de VPN IPSec (Site to Site) no ambiente de computação em nuvem da Postal Saúde (AWS - Amazon Web Services).

2.4.3.2. Para garantir a disponibilidade do acesso aos serviços, a CONTRATADA deverá dispor de Link de Internet Redundantes a nível de operadora;

2.4.3.2.1. As recomendações elaboradas pela EIA/TIA (Electronic Industries Alliance/Telecommunications Industry Association) e pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) para provimento de serviços de acesso à Internet (Internet Service Providers) deverão ser obedecidas.

2.4.3.2.2. O Dimensionamento do link de Internet deverá respeitar a quantidade de banda de 10Mbps por Usuário.

2.4.3.3. Meio físico deverá ser provido com base em uma infraestrutura de fibra-óptica (vedada a utilização de qualquer outra tecnologia de acesso);

##### **2.4.4. Acesso**

2.4.4.1. A Contratada ficará responsável por informar a movimentação (Alteração, criação, desligamento ou bloqueio temporário do acesso) do operador.

2.4.4.1.1. Para a criação ou alteração de perfis de acesso dos operadores a CONTRATADA deverá informar com antecedência mínima de 3 dias uteis para a CONTRATANTE.

2.4.4.1.2. Para bloqueio imediato de usuário, a CONTRATADA deverá ter mecanismo próprios para garantir o controle de acesso ao sistema da CONTRATANTE.

2.4.4.1.3. A CONTRATADA deverá informar a CONTRATANTE sobre o bloqueio e ou desligamento de usuário, com até 3 uteis da sua realização.

### ANEXO III – DO TERMO DE REFERÊNCIA TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

A **POSTAL SAÚDE CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS**, com sede em Brasília/DF, inscrito no CNPJ sob o n. **18.275.071/0001-62**, doravante denominada **POSTAL SAÚDE** e **NOME DA EMPRESA**, pessoa jurídica com sede na \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o n. \_\_. \_\_. \_\_/ \_\_- \_\_, doravante denominada **NOME DA EMPRESA** e, sempre que em conjunto referidas como **PARTES** para efeitos deste **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**, doravante denominado simplesmente **TERMO**, e, Considerando que, em razão do atendimento à exigência do Contrato **POSTAL SAÚDE** n. \_\_/\_\_\_\_, celebrado pelas **PARTES**, doravante denominado **CONTRATO**, cujo objeto é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de atendimento de primeiro nível e não presencial ao público atendido pela Secretaria Judiciária da **POSTAL SAÚDE**. Considerando que o presente **TERMO** vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas, verbais ou de qualquer outro modo apresentadas, tangíveis ou intangíveis, entre outras, doravante denominadas simplesmente de **INFORMAÇÕES**, que a **NOME DA EMPRESA** tiver acesso em virtude da execução contratual; Considerando a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da **POSTAL SAÚDE** de que a **NOME DA EMPRESA** tomar conhecimento em razão da execução do **CONTRATO**, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às **INFORMAÇÕES**; A **POSTAL SAÚDE** estabelece o presente **TERMO** mediante as cláusulas e condições a seguir:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O objeto deste **TERMO** é prover a necessária e adequada proteção às **INFORMAÇÕES** da **POSTAL SAÚDE**, principalmente àquelas classificadas como **CONFIDENCIAIS**, em razão da execução do **CONTRATO** celebrado entre as **PARTES**.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

- a) as estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** reveladas pela **POSTAL SAÚDE**;
- b) a **NOME DA EMPRESA** se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** que

venham a ser fornecidas pela POSTAL SAÚDE, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela POSTAL SAÚDE;

- c) a NOME DA EMPRESA se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos façam uso das INFORMAÇÕES da POSTAL SAÚDE;
- d) A POSTAL SAÚDE, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelarà para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela NOME DA EMPRESA.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE**

- a) as obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:
  - i. sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
  - ii. tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
  - iii. sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

### **CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS**

- a) a NOME DA EMPRESA se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO;
- b) a NOME DA EMPRESA se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso da POSTAL SAÚDE;

- i. o consentimento mencionado nesta alínea “b)” será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES;
  
- c) a NOME DA EMPRESA se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES da POSTAL SAÚDE;
- d) cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO;
- e) o presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.
  - i. os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à NOME DA EMPRESA, são de única e exclusiva propriedade intelectual da POSTAL SAÚDE;
  
- f) a NOME DA EMPRESA firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento;
- g) a NOME DA EMPRESA obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativo aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES**

Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, de forma que o sigilo e a confidencialidade das informações críticas descritas na Cláusula Segunda deste Termo, que possuem prazo indeterminado de sigilo.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, a NOME DA EMPRESA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela POSTAL SAÚDE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial.

## **CLÁUSULA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- a)** este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento;
- b)** o presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente;
- c)** surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES da POSTAL SAÚDE;
- d)** o disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de INFORMAÇÕES;
- e)** a omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

## CLÁUSULA NONA – DO FORO

Para dirimir quaisquer dúvidas originadas deste Termo, é competente o foro de Brasília – Distrito Federal. E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, é assinado o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, pela NOME DA EMPRESA, sendo em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito. Brasília/DF.

## DE ACORDO

**CONTRATANTE**

---

<Nome>

**CONTRATADA**

---

<Nome>

## TESTEMUNHAS

**TESTEMUNHA 1**

---

<Nome>

**TESTEMUNHA 2**

---

<Nome>

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20\_\_\_\_



**ANEXO 03**  
**FORMULÁRIO PARA RESPOSTAS E SUGESTÕES**  
**CONSULTA PÚBLICA - 03/2021**

**1. OBJETO DA CONSULTA PÚBLICA**

**1.1.** Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Central de Regulação em saúde suplementar, para execução operacional e apoio à gestão da Postal Saúde, conforme especificações constantes deste Edital de Consulta Pública e seus anexos, a ser licitado futuramente pela Postal Saúde

**2. APRESENTAÇÃO ORIENTAÇÕES**

**2.1.** Este Formulário possui a finalidade de registrar contribuições da sociedade por meio da presente consulta Pública desencadeada pela Postal Saúde.

**3. PREENCHIMENTO E ENVIO DO FORMULÁRIO**

**3.1.** Para o preenchimento do Formulário, observe as instruções abaixo:

- Após o preenchimento, este Formulário deverá ser enviado para a Postal Saúde pelo e-mail: [licitacoes@postalsaude.com.br](mailto:licitacoes@postalsaude.com.br).
- Preencha todos os campos deste Formulário e envie seus comentários durante o período em que a Consulta Pública estiver aberta ao recebimento de contribuições.
- As contribuições recebidas fora do prazo, ou que não forem enviadas neste Formulário, podem não ser consideradas na elaboração das Especificações Técnicas ou dos critérios de contratação do objeto em questão.
- A insuficiência ou imprecisão das informações prestadas neste Formulário poderá prejudicar sua utilização pela Postal Saúde.
- Esse processo contribuirá para a transparência e participação da sociedade e auxiliará a Postal Saúde a desencadear contratações de acordo com a realidade de mercado, oportunizando assim a necessária eficiência e competitividade.

Muito Obrigado pela sua participação!

**ANEXO 03**  
**FORMULÁRIO PARA RESPOSTAS E SUGESTÕES**  
**CONSULTA PÚBLICA - 03/2021**

**RESPOSTA**

**1. IDENTIFICAÇÃO**

Razão Social da Empresa:

CNPJ Nº:

Nome para contato:

Telefone:

E-mail:

Site na Internet:

Endereço:

**2. QUESTÕES REFERENTES À EXECUÇÃO CONTRATUAL**

**2.1.** Solicitamos responder as questões abaixo a fim de subsidiar a elaboração de Edital de Licitação, considerando a prestação de serviços de Central de Regulação em saúde suplementar para execução operacional e apoio à gestão da Postal Saúde, conforme objetivos e detalhamentos especificados no Termo de Referência, Especificação Técnica e demais documentos, anexos deste Edital.

**1. Considerando as especificações técnicas colacionadas no Termo de Referência (TR), essa empresa se sente segura para realização da prova de conceito? Caso contrário, quais informações ficaram ausentes e/ou omissas no qual julgam ser pertinentes?**

**2. Considerando a exigência da qualificação técnica (item 9), colacionadas no Termo de Referência (TR), essa empresa entende como adequado o tempo exigido? Caso contrário, qual o prazo sugerido? Qual a justificativa? Qual é o período usual do mercado na comprovação da referida qualificação?**

**3. Quantas vidas, em contratos individuais e paralelos, essa empresa operacionaliza e/ou operacionalizou por mês?**

**4. Em relação a formação do preço a ser cobrado pela prestação dos serviços, levando em consideração os mais praticadas pelo mercado, quais sejam: *por transação, por volumetria ou por vidas*, qual é o formato que essa empresa entende por mais justo/adequado?**

5. Os percentuais e penalidades apresentadas no ANEXO I – DOS INDICADORES DE DESEMPENHO – NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA), na opinião dessa empresa, estão compatíveis com os praticados no mercado? Caso contrário, é possível justificar a negativa? Quais controles de qualidade técnica das análises realizadas pela equipe da Central de Regulação são utilizados?
  
6. Os percentuais apresentados no ANEXO I – SLAs DE QUALIDADE, na opinião dessa empresa, estão compatíveis com os praticados no mercado? Caso contrário, é possível justificar a negativa? Quais controles de qualidade técnica das análises realizadas pela equipe da Central de Regulação são utilizados?
  
7. As soluções tecnológicas já disponíveis no mercado, para implementação e operacionalização de uma Central de Regulação, são suficientes para utilização imediata e atendimento das necessidades desta Operadora? Considerando as especificações e exigências técnicas constantes no Termo de Referência. É possível que a resposta seja direcionada abrangendo cada modelo de contratação previsto no Termo de Referência e ANEXO II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS?
  
8. Considerando os questionamentos anteriores, quais outras funcionalidades, na opinião dessa empresa e não constantes no Termo de Referência em questão, poderão ser agregadas ao projeto, para melhorar a sua performance e desempenho?
  
9. Considerando a experiência profissional da empresa, no que tange ao objeto contratual na prestação de serviços de Central de Regulação em saúde suplementar, é possível informar se essa empresa já operacionalizou o serviço de regulação em saúde em software de terceiros?
  
10. Caso a prestação de serviços de Central de Regulação em saúde suplementar tenha sido realizada por essa empresa em sistema próprio, gentileza informar se já houve integração sistêmica com o sistema da Operadora e qual o modelo de integração sistêmica é utilizado pela empresa?
  
11. Caso o Serviço de Regulação seja executado em sistema próprio, como é realizado o controle sistêmico de reversões de senhas reguladas pela Central de Regulação? Como é realizado o registro do histórico dos fluxos operacionais das senhas reguladas? Existe campo específico no sistema para anotações médicas ou registro de prontuário médico? Existe possibilidade de manter em sistema os arquivos das ligações gravadas de consenso técnico?

12. No entendimento dessa empresa, as especificações técnicas colacionadas no Termo de Referência e Anexos estão aderentes e adequadas às praticadas no mercado de saúde suplementar? Ademais, há alguma sugestão, recomendação ou questionamento a ser apresentado?

13. Considerando o cronograma previsto no Termo de Referência (TR), no qual dispõe de prazo específico para a implantação dos serviços objetos da contratação, após assinatura do contrato, qual opinião dessa empresa quanto ao prazo informado para o início e conclusão das atividades da Central de Regulação?

### 3. QUESTÕES REFERENTES À ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

3.1. As propostas devem ser preenchidas individualmente nos quadros abaixo (quantos quadros forem necessários).

Proposta 01

| Texto da Especificação Técnica | Proposta (inclusão, exclusão ou nova redação) |
|--------------------------------|---|
|                                |   |
| <b>Justificativa:</b>          |   |

Proposta 02

| Texto da Especificação Técnica | Proposta (inclusão, exclusão ou nova redação) |
|--------------------------------|---|
|                                |   |
| <b>Justificativa:</b>          |   |

LOCAL, DATA E RESPONSÁVEL PELA INFORMAÇÃO