



IPREF

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS
PÚBLICOS MUNICIPAIS DE GUARULHOS

Fls. 1

PA Nº - 832/18

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO
SETOR DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

RECIBO DE EDITAL POR EMAIL / SITE

PREGÃO PRESENCIAL Nº 009/2018 – IPREF
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 832/2018

Razão Social: _____

CNPJ nº: _____

Endereço: _____

e-mail: _____

Cidade: _____

Estado: _____

Telefone: _____

Fax: _____

Obtivemos nesta data, através de email/site, cópia do instrumento convocatório da licitação acima identificada.

Local: _____, _____ de _____ de 2018

Nome e Assinatura

Senhor Licitante,

Visando comunicação futura entre **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO - Setor de Licitações e contratos** e essa empresa, solicitamos a Vossa Senhoria preencher o recibo de retirada do Edital e remeter ao Setor de Licitações e Contratos por meio do fax: (11) 2461-6366 ou e-mail **compras.ipref@gmail.com**

A não remessa do recibo exime o Setor de Licitações e Contratos da responsabilidade da comunicação por meio de fax ou e-mail de eventuais esclarecimentos e retificações ocorridas no instrumento convocatório, bem como de quaisquer informações adicionais, não cabendo posteriormente qualquer reclamação.

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 009/2018 – IPREF

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº. 832/2018 - IPREF

OBJETO: Gerenciamento dos planos de assistência à saúde do IPREF, para 5.000 (cinco mil) beneficiários podendo chegar a 15.000 (quinze mil), conforme especificações contidas no Anexo I – Termo de Referência e Anexo II – Memorial Descritivo deste Edital, abrangendo:

- 1.1. Fornecimento de licença de uso de software integrado (ERP) de Gestão de Operadora de Planos de Saúde, bem os serviços de Instalação, Implantação, Treinamentos, Operação Assistida, Migração de Dados e Suporte e Manutenção necessários à perfeita operação do plano.
- 1.2. Fornecimento e Operação de Central de Regulação.
- 1.3. Fornecimento e Operação de Central de Atendimento ao Prestador.
- 1.4. Fornecimento e Operação de Central de Atendimento ao Beneficiário.
- 1.5. Processamento e análise de contas médicas e hospitalares.
- 1.6. Auditorias.

Tipo de Licitação: MENOR PREÇO GLOBAL

A sessão pública de processamento do pregão será realizada, no dia e horário abaixo indicados, no Departamento Administrativo e Financeiro do IPREF - Auditório - situado na Rua do Rosário, 226 – Vila Camargos - Guarulhos / São Paulo– Cep: 07111-080

Os envelopes contendo a proposta comercial e os documentos de habilitação serão recebidos no endereço acima mencionado, na sessão pública de processamento do pregão, logo após o credenciamento das interessadas.

DATA DE REALIZAÇÃO: 28/09/2018 HORÁRIO: 10h00min.

Fundamento Legal: Lei Federal nº 8.666/93 e Lei Federal nº 10.520/02, Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014 e Decreto Municipal nº 22.542/04.

1 OBJETO:

O presente pregão tem por objeto a contratação do gerenciamento dos planos de assistência à saúde do IPREF, para 5.000 (cinco mil) beneficiários podendo chegar a 15.000 (quinze mil) beneficiários, abrangendo:

1.1 Fornecimento de licença de uso de software integrado (ERP) de Gestão de Operadora de Planos de Saúde, bem como os serviços de Instalação, Implantação, Treinamentos, Operação Assistida, Migração de Dados e Suporte e Manutenção necessários à perfeita operação do plano.

1.2 Fornecimento e Operação de Central de Regulação.

1.3 Fornecimento e Operação de Central de Atendimento ao Prestador.

1.4 Fornecimento e operação de Central de Atendimento ao Beneficiário.

1.5 Processamento e análise de conatas médicas e hospitalares.

1.6 Auditorias.

Conforme descrito no Anexo I – Termo de Referência e Anexo II – Memorial Descritivo, que fazem parte integrante deste Edital.

2. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

O objeto do presente Edital deverá ser fornecido/executado na forma e condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar desta licitação as empresas interessadas, do ramo de atividade pertinente ao objeto deste pregão, doravante designadas proponentes, de forma isolada ou em consórcio, desde que satisfaçam plenamente todos os termos e condições deste EDITAL e de seus anexos

3.2. Será vedada a participação de:

3.2.1. Empresas declaradas inidôneas para licitar ou contratar com qualquer órgão ou entidade da Administração pública direta ou indireta, Federal, Estadual ou Municipal;

3.2.2. Empresas suspensas temporariamente/impedidas de licitar ou contratar com qualquer órgão ou entidade da Administração Pública Direta ou Indireta, Federal, Estadual ou Municipal;

3.2.3. Empresas com falência decretada ou concordatária.

3.2.4 Empresas de que participe, seja a que título for, servidor público do Instituto de Previdência

dos Funcionários Públicos Municipais de Guarulhos – IPREF;

3.2.5 Empresa de que participe, na qualidade de diretor, integrante do conselho de administração, exercente de funções de direção ou de gerência, servidor público municipal;

3.2.6 Empresa comercial ou não em que servidor municipal seja detentor de sociedade ou cotas.

3.3. Em hipótese alguma serão recebidos envelopes após às 10h00 do dia 28/09/2018.

4. ABERTURA DA LICITAÇÃO/ CREDENCIAMENTO

No dia, horário e local designados no preâmbulo deste Edital, terá início a sessão pública de processamento do Pregão, que será conduzida por Pregoeiro e Equipe de Apoio e realizada em conformidade com a legislação pertinente, iniciando-se com o credenciamento dos interessados em participar do certame, que durará no mínimo 15 (quinze) minutos, podendo ser reduzido a critério do Pregoeiro. Os interessados em participar deverão apresentar o que se segue:

4.1. As licitantes deverão apresentar FORA DOS ENVELOPES “PROPOSTA” e “DOCUMENTAÇÃO”

4.1.1 **TERMO DE CREDENCIAMENTO** conforme modelo constante no **Anexo IV** “Termo de Credenciamento”, para credenciamento do seu representante, devidamente munido do que o nomeie a participar deste procedimento licitatório em nome da licitante, seja por **Procuração ou Contrato Social**, respondendo por sua representada e comprovando os necessários poderes para formular verbalmente os lances de preços, firmar declarações, desistir ou apresentar as razões de recurso, assinar a ata e praticar os demais atos pertinentes ao presente certame, respeitado, ainda, as seguintes condições:

a) Tratando-se de **Representante Legal** (sócio, proprietário, dirigente ou assemblado), deverá apresentar **cópia autenticada do instrumento constitutivo** da empresa registrado na Junta Comercial, ou se tratando de sociedade simples, o ato constitutivo registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

b) Tratando-se de **Procurador**, instrumento público de procuração ou instrumento particular com **firma reconhecida do representante legal** que o assina, do qual constem poderes específicos para anuir, transigir ou renunciar a direitos em nome da empresa, bem como praticar os demais atos pertinentes ao certame. No caso de instrumento particular, o procurador deverá apresentar instrumento constitutivo da empresa na forma da alínea “a”.

c) O representante legal ou procurador deverão identificar-se exibindo documento oficial de identificação que contenha foto.

d) Será admitido apenas 01 (um) representante para cada licitante credenciada, sendo que cada um deles poderá representar apenas uma empresa/ licitante.

e) A ausência do Credenciado, em qualquer momento da sessão, importará a imediata exclusão da licitante por ele representada, salvo autorização expressa do Pregoeiro.

f) O fato da não apresentação do documento de credenciamento não será motivo para a desclassificação ou inabilitação do licitante. Neste caso, o representante ficará apenas **impedido de se manifestar, apresentar lances e responder pela licitante durante os trabalhos.**

g) Para os casos de simples entrega de envelopes sem ação de agente credenciado para formalizar lances, a empresa abdica de eventual intenção de apresentar recursos a sua possível desclassificação ou inabilitação por descumprimento de quaisquer regras do presente Edital.

4.1.2. - DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO que deverá ser feita de acordo com o modelo estabelecido no **Anexo V** deste edital.

4.1.3. – Quando a licitante se tratar de **Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP) e microempreendedor individual**, deverá informar tal condição já na sessão de credenciamento, e para tanto, apresentar **DECLARAÇÃO**, para os fins legais e sob as penas da lei, que cumprem os requisitos legais para qualificação como microempresa, empresa de pequeno porte e microempreendedor individual, instituído pela Lei Complementar nº 123/2006, em especial quanto ao artigo 3º. A declaração deverá ser feita de acordo com o modelo estabelecido no **ANEXO IX** deste Edital.

4.1.3.1. A falta dessa informação não descredenciará a mesma, entretanto implicará no fato de que, havendo empate técnico ou ficto, a licitante não fará jus ao tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123/06 - Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte.

4.2. - Os documentos de credenciamento serão retidos pela equipe de apoio e juntados ao processo licitatório.

4.3. Encerrada a fase de credenciamento pelo Pregoeiro, não serão admitidos credenciamentos de eventuais licitantes retardatários;

4.4. Recebimento e Abertura dos Envelopes:

4.6.1. Encerrada a etapa de credenciamento, proceder-se-á ao recebimento e abertura dos envelopes, contendo as propostas comerciais e os documentos de habilitação, em invólucros separados, indevassáveis, lacrados e rubricados no fecho, que deverão conter os seguintes dizeres em sua face externa:

ENVELOPE A

INSTITUTO DE PREVIDENCIA DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE GUARULHOS

PREGÃO PRESENCIAL nº/ANO-IPREF (a empresa deverá mencionar o nº e ano)

PROCESSO ADMINISTRATIVO nº

PROPOSTA COMERCIAL

RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE E RESPECTIVO CNPJ

ENVELOPE B

INSTITUTO DE PREVIDENCIA DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE GUARULHOS

PREGÃO PRESENCIAL Nº/ANO-IPREF (a empresa deverá mencionar o nº e ano)

PROCESSO ADMINISTRATIVO nº

DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE E RESPECTIVO CNPJ

5 DA PROPOSTA

5.1. A licitante deverá apresentar sua proposta de acordo com o **Anexo III**, em língua portuguesa, sem rasuras, sem cotações alternativas, datada e assinada pelo representante legal do licitante ou seu procurador devidamente credenciado e consoante disposições contidas no **Anexo II – Memorial Descritivo**, contendo:

5.1.1 Identificação da proponente, indicando a razão social, endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail), este último se houver, para contato;

5.1.2 Descrição completa do objeto da presente licitação, tudo em conformidade com os Anexos deste Edital.

5.1.2.1 Expressamente, na proposta comercial a marca, modelo, nome do fabricante e/ ou procedência do produto ofertado, quando exigidos. O pregoeiro se reserva no direito de, a seu critério, proceder diligência junto ao licitante para obtenção da informação, quando esta não constar da proposta.

5.1.2.2 Catálogo(s), folheto(s) e manual(is) com especificações dos produtos ofertados, quando exigidos.

5.2 Preço mensal e total, em Reais (R\$), expresso com duas casas decimais, para fornecimento e execução dos serviços, inclusos todos os encargos sociais, fiscais, comerciais, taxas, tributos, fretes e demais despesas de quaisquer naturezas, diretas e indiretas necessárias ao pleno cumprimento do objeto desta licitação, inclusive migração da nossa atual nuvem para a contratada todo e qualquer custo deve estar contido na proposta, não cabendo qualquer outro tipo de cobrança;

5.3 Prazo para execução/implantação/migração e disponibilização dos serviços objeto da presente licitação, em conformidade o Termo de Referência.

5.4 Condições de pagamento, em conformidade com ITEM 14 deste edital;

5.5 O prazo de validade da proposta deverá ser de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, contados a partir da data de sua apresentação.

5.6 A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, assumindo a proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratuais, promovendo, quando requerido, sua substituição, conforme Anexo I – Termo de Referência e Anexo II – Memorial Descritivo, deste Edital.

5.7 Quaisquer tributos, custos e despesas diretas ou indiretas, omitidos na proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos a qualquer título.

6 JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

6.1. No horário e local indicados neste Edital será aberta a sessão pública, iniciando-se pela fase de credenciamento dos licitantes interessados em participar deste certame, ocasião em que serão apresentados os documentos indicados no item 4.

6.2. Encerrada a fase de credenciamento, os licitantes entregarão ao Pregoeiro os **Envelopes A e B**, contendo, cada qual, separadamente, a Proposta de Preços e a Documentação de Habilitação.

6.3. O julgamento será feito pelo critério **MENOR PREÇO GLOBAL – lote único**, observadas as especificações técnicas e condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, sendo desclassificadas as propostas:

- a) Cujo objeto não atenda às especificações, prazos e condições fixados neste Edital;
- b) Que apresentem preço baseado exclusivamente em proposta das demais licitantes;
- c) Cujos preços forem superiores ao valor máximo estimado;
- d) Cujos preços globais forem simbólicos ou irrisórios, nos termos do parágrafo 3º do artigo 44 da Lei 8666/93, ou manifestamente inexequíveis, nos termos do inciso II do artigo 48 da mesma Lei. Serão considerados inexequíveis aqueles preços cuja viabilidade não tenha sido demonstrada pelo Licitante.

6.3.1 No que diz respeito aos preços, as propostas serão verificadas quanto à exatidão das operações aritméticas que conduziram ao valor total orçado, procedendo-se às correções, no caso de eventuais erros, tomando-se como corretos os preços unitários. As correções efetuadas serão consideradas para apuração do valor da proposta.

6.4. As propostas não desclassificadas serão selecionadas para a fase de lances verbais, com observância dos seguintes critérios:

6.4.1. Seleção da proposta de menor preço e as demais com preços até 10% superiores àquela.

6.4.2. Não havendo pelo menos 3 (três) preços na condição definida na alínea anterior, serão selecionadas as propostas que apresentarem os menores preços, até o máximo de 3 (três). No caso de empate nos preços, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de licitantes.

6.4.3 Os lances obedecerão ao fator de redução considerando o valor total do item, conforme definido pelo(a) pregoeiro(a), tomando-se por base a redução mínima do último lance ofertado, sem prejuízo, do(a) pregoeiro(a), a seu critério, estabelecer outros valores durante a sessão, visando otimizar os trabalhos do pregão.

6.5. O Pregoeiro convidará individualmente os autores das propostas selecionadas a formular lances de forma sequencial, a partir do autor da proposta de maior preço e os demais em ordem decrescente de valor, decidindo-se por meio de sorteio no caso de empate de preços.

6.6. A licitante sorteada em primeiro lugar poderá escolher a posição na ordenação de lances em relação aos demais empatados, e assim sucessivamente até a definição completa da ordem de lances.

6.7. Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço.

6.7.1 Não serão aceitos lances verbais com valores irrisórios, incompatíveis, sendo observada a redução mínima entre os lances verbais, a serem definidos durante a sessão pública do Pregão Presencial, juntamente com as empresas participantes do certame.

6.8. A etapa de lances será considerada encerrada quando todos os participantes dessa etapa declinarem da formulação de lances.

6.9. Não poderá haver desistência dos lances apresentados, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste Edital.

6.10. Encerrada a etapa de lances, serão classificadas as propostas selecionadas e não selecionadas, na ordem crescente dos valores, considerando-se para as selecionadas o último preço ofertado.

6.11. O Pregoeiro poderá negociar com o autor da oferta de menor valor com vistas à redução do preço.

6.12. Após a negociação, se houver, o Pregoeiro considerará arrematante a licitante detentora da proposta de menor preço, por decisão motivada, após o exame de sua aceitabilidade, quanto ao objeto e valor, bem como o atendimento às condições do edital e seus anexos.

- a) Para efeitos de aferição da aceitabilidade da proposta quanto ao objeto, as especificações poderão ser analisadas por funcionários competentes do IPREF que se manifestarão para subsidiar a decisão do pregoeiro, caso o mesmo entenda necessário.
- b) Caso a melhor proposta, superada a fase de negociação, não tiver sido apresentada por pequena empresa, será verificado, nos termos do item 8.13, se há licitante na condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte e se esta se encontra em situação de empate com a Empresa de Grande Porte que ofertou o menor preço. Em caso positivo, será assegurado, como critério de desempate, a preferência de contratação da Pequena Empresa, conforme as prerrogativas estabelecidas no artigo 44 da Lei Complementar nº 123/06.
- c) Após a fase de lances/negociação, caso seja necessário, a Proposta de Preços AJUSTADA deverá ser apresentada, somente pela licitante vencedora, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.
A proposta deverá ser apresentada nos termos constantes deste edital, conforme Anexo I – Termo de Referência e Anexo II – Memorial Descritivo e demais elementos pertinentes, contendo o VALOR TOTAL GLOBAL, conforme ofertado na fase de lances ou negociações admitindo-se após a vírgula somente 02 (duas) casas decimais, inclusos todos os encargos sociais, fiscais, comerciais, tributos, lucro e despesas de quaisquer naturezas necessárias ao pleno cumprimento do objeto desta licitação.

6.13 Os custos omitidos serão considerados como inclusos na proposta, não sendo aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou qualquer outro título, devendo os serviços serem executados sem ônus adicionais.

6.14. Se a proposta não for aceitável, será examinada a proposta subsequente, e assim sucessivamente.

7 HABILITAÇÃO

7.1 Encerrada a fase de lances verbais, com o julgamento das propostas de preço na forma prescrita neste edital, proceder-se-á à abertura do **ENVELOPE “B” - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO** - da proponente primeira classificada.

7.1.1 No caso de registro de preços, serão abertos todos os envelopes das licitantes classificadas para a fase de lances.

7.2 Será considerada habilitada a proponente que apresentar os documentos relacionados nos subitens abaixo, desde que atendidos os requisitos das **DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE OS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO – ITEM 8.**

7.2.1 HABILITAÇÃO JURÍDICA, conforme o caso:

7.2.1.1 Registro comercial, no caso de empresa individual; ou

7.2.1.2 Ato constitutivo e alterações subsequentes, ou contrato consolidado, devidamente registrado, em se tratando de sociedade comercial, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores; ou

7.2.1.3 Inscrição no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada dos nomes e endereços dos diretores em exercício.

7.2.1.4 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.

7.2.1.5 Em se tratando de **consórcio** deverão ser observadas as seguintes condições:

- a) Apresentação do Compromisso de Constituição do Consórcio, contendo a designação do consórcio, a sua composição, a indicação do seu líder, que será o responsável pela interlocução com o IPREF, a definição das obrigações e responsabilidades que serão assumidas por cada consorciada e das prestações de serviços específicas em relação ao OBJETO do presente certame.
- b) O prazo de duração do consórcio a ser formado deve coincidir, no mínimo, com o prazo inicial do CONTRATO proveniente dessa contratação, acrescido de 03 (três) meses.
- c) A duração do consórcio deverá ser prorrogada caso seja prorrogado o prazo de vigência do contrato.
- d) Declaração de responsabilidade solidária das consorciadas pelos atos praticados pelo consórcio, em relação ao presente certame e ao CONTRATO, até o final da sua execução.
- e) Declaração das consorciadas, de que não terão a sua constituição ou composição alteradas ou modificadas, sem a prévia e expressa anuência do IPREF, até o cumprimento final do OBJETO.
- f) Declaração de que apresentarão, antes da assinatura do CONTRATO, o instrumento de constituição do consórcio, devidamente registrado na Junta Comercial competente.
- g) A empresa consorciada ficará impedida de participar de outro consórcio ou de concorrer isoladamente no presente certame.
- h) Todos os documentos de habilitação deverão ser apresentados por cada uma das consorciadas e os atestados de capacitação técnica deverão ser compatíveis com as responsabilidades específicas de cada consorciada.

Obs.: Os documentos relacionados nos subitens 7.2.1.1 a 7.2.1.5 não precisarão constar do envelope “Documentos de Habilitação”, se tiverem sido apresentados para o credenciamento neste Pregão.

7.2.2 REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

7.2.2.1. Certidão de Regularidade junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - F.G.T.S., fornecido pela Caixa Econômica Federal.

7.2.2.2. Certidões de regularidade de situação quanto aos encargos tributários federais (certidões emitidas pela Procuradoria da Fazenda Nacional – DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO, e pela SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL), ou a Certidão Conjunta expedida em razão da edição da Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1751, de 02/10/2014.

7.2.2.3. Certidão de Regularidade de situação quanto aos encargos tributários Estaduais, expedido pela Secretaria da Fazenda ou Procuradoria Geral do Estado do domicílio ou sede da licitante **ou** declaração de isenção ou de não incidência assinada pelo representante legal do licitante, sob as penas da lei, quando não houver obrigatoriedade de inscrição da empresa, conforme modelo **Anexo VII**.

7.2.2.4. Certidão de Regularidade de situação quanto aos encargos tributários Municipais ou declaração de isenção ou de não incidência assinada pelo representante legal do licitante, sob as penas da lei, quando não houver obrigatoriedade de inscrição da empresa, conforme modelo **Anexo VIII**.

7.2.2.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, conforme disposto na Lei nº 12.440, de 7 de julho de 2011.

7.2.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

7.2.3.1 Certidão negativa de Falência ou Concordata ou Recuperação Judicial ou Extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, em prazo não superior a 30 (trinta) dias da data designada para apresentação do documento.

7.2.3.2 A empresa em recuperação judicial ou extrajudicial deve comprovar sua viabilidade econômica, por meio da comprovação do acolhimento judicial do plano de recuperação, na fase do art. 58 da Lei nº 11.101/2005.”

7.2.4 DECLARAÇÃO DE REGULARIDADE HABILITATÓRIA

7.2.4.1. Declaração da licitante, elaborada em papel timbrado e subscrita por seu representante legal, que não há fato impeditivo para sua habilitação e que se encontra em situação regular perante o Ministério do Trabalho, conforme **Anexo VI**.

7.2.5 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

7.2.5.1 Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de no mínimo 01 (um) atestado ou certidão expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, atestando a capacitação técnica. O(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) ser impresso(s) em folha timbrada, contendo a data em que foi firmado o contrato e o objeto do mesmo. (Inciso II e § 1º, art. 30 da Lei Federal nº 8.666/93 e Súmula nº 24 – TCE/SP), que comprovem a boa prestação de serviços semelhantes ao

objeto deste edital, apresentando-os de forma detalhada, assinados pelo representante legal da empresa, contendo:

- Identificação da pessoa jurídica emitente.
 - Número de registro da ANS (se houver).
 - Nome e cargo do signatário.
 - Período de vigência do contrato.
 - Objeto contratual.
-
- Se for o caso, documentos complementares que comprovem as informações relativas à qualificação técnica do FORNECEDOR.

a) O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando se solicitado dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, (art.43, §3º da Lei 8.666/1993)

7.2.5.2 Atestado(s) de Responsabilidade Técnica, emitido(s) em nome do responsável técnico da licitante, comprovando experiência anterior em serviços compatíveis com o objeto licitado, relativos aos serviços:

- a) - Auditoria
- b) - Central de Regulação

7.2.5.3 Para os serviços de auditoria médica: Registro ou prova de inscrição da pessoa jurídica licitante Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (CREMESP), dentro do seu prazo de validade, onde conste(m) o(s) seu(s) responsável(is) técnico(s) médico(s). ([Resolução CFM nº 1980/2011](#))

7.2.5.4 A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro funcional permanente, no mínimo:

- 02 (dois) profissionais de nível superior graduados em Medicina com registro válido no CREMESP – Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo. ([Lei nº 3268/57](#))
 - 02 (dois) profissionais de nível superior graduados em Enfermagem, com registro válido no COREN-SP – Conselho Regional de Enfermagem do Estado de São Paulo. ([Resolução Cofen nº 560/2017](#))
- a) A comprovação de vínculo profissional pode se dar mediante contrato social, registro na carteira profissional, ficha de empregado ou contrato de trabalho, sendo possível a contratação de profissional autônomo que preencha os requisitos e se responsabilize tecnicamente pela execução dos serviços (**Súmula nº 25 – TCE/SP**).

7.2.5.5 Declaração da licitante com a indicação das instalações, do aparelhamento e do pessoal técnico adequado e disponível para a realização do objeto da licitação.

7.2.5.6 Atestados(s) que façam a menção a quantitativos e outras exigências, quando necessárias, constarão expressamente **no Anexo II deste Edital.**

8. DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE OS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:

8.1. Serão aceitas certidões positivas de débito, com efeitos de negativa, nos termos do artigo 206 do Código Tributário Nacional.

8.2. A documentação conforme o caso deverá ser compatível com as respectivas inscrições nas esferas Federal, Estadual e Municipal, sendo vedada, na apresentação, a mesclagem dos documentos de estabelecimentos diversos (números de inscrição no C.N.P.J., I.E. e C.C.M.).

8.3. Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

8.4. Caso a licitante pretenda que um dos seus estabelecimentos, que não o participante desta licitação, execute o futuro contrato, deverá ser apresentada a documentação de ambos os estabelecimentos.

8.5. Para fins do disposto nestes subitens, se algum documento apresentar falha não sanável na sessão acarretará a inabilitação da licitante.

8.6. A aceitação dos documentos obtidos via “internet” ficará condicionada à confirmação de sua validade, também por esse meio, pelo Departamento de Compras e Contratações.

8.7. Para efeito da validade das certidões de regularidade de situação perante a Administração Pública, se outro prazo não constar da lei ou do próprio documento, será considerado o lapso de 06 (seis) meses entre a data de sua expedição e a da abertura do certame.

8.8. Os documentos poderão ser apresentados no original, por qualquer processo de cópia reprográfica autenticada por tabelião por força de Lei, ou a publicação em órgão da imprensa na forma da lei, exceto a proposta, para a qual se observará o disposto no item 5.

8.9. As autenticações poderão ser feitas pela equipe de apoio aos pregoeiros, mediante cotejo da cópia com o original.

8.10. Na hipótese da apresentação de documentos originais, estes serão anexados ao processo licitatório.

8.11. Os documentos exigidos para habilitação, não poderão, em hipótese alguma, ser substituídos por protocolos que configurem o seu requerimento, não podendo, ainda, ser apresentados posteriormente ao prazo fixado para a abertura do certame.

8.12. Os envelopes contendo os documentos de habilitação das empresas não classificadas no Pregão, poderão ser retirados pelas mesmas em até 5 (cinco) dias após a publicação dos contratos ou expedição

da autorização de fornecimento/execução de serviços, sendo que após serão destruídos pela equipe de apoio **sem prévio comunicado**.

8.13. No caso de participação de Microempresas, Empresas de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual, com fundamento nos art. 42 a 45 da Lei Complementar 123/2006, serão acrescidos os seguintes procedimentos:

a) As licitantes deverão comprovar, a sua condição de **ME, EPP ou MEI** por todos os meios admitidos pelo ordenamento jurídico vigente.

b) No caso de empate será dada preferência de contratação para as Microempresas, Empresas de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual.

b.1) Entende-se por empate aquelas situações em que o último lance apresentado pela Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor individual seja igual ou até 5% (cinco por cento) superior ao lance melhor classificado.

c) Ocorrendo empate, o pregoeiro dará oportunidade para que a Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual mais bem classificado, no prazo de até 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão, apresente proposta de preço inferior ao menor lance oferecido.

c.1) No caso de equivalência dos valores apresentados pelas Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

c.2) Apresentada proposta inferior, o objeto da licitação será adjudicado à Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual.

c.3) Não ocorrendo a contratação da Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese prevista na alínea "b.1", na ordem classificatória, para que apresentem proposta de preço inferior ao menor lance oferecido.

c.4) Na hipótese da não contratação nos termos previstos neste item, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

c.5) O disposto neste item somente se aplicará quando o melhor lance não tiver sido apresentado por Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual.

d) As Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual deverão apresentar, na data do certame licitatório, todos os documentos de habilitação exigidos no edital, mesmo que os relativos à regularidade fiscal apresentem alguma restrição, devendo estas serem sanadas no prazo estabelecido na **alínea "e"**.

e) Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

e1) A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem “e”, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

f) Em caso de não comprovação da sua condição de ME, EPP ou MEI e/ ou não regularização dos documentos de comprovação da regularidade fiscal, a licitante estará sujeita às penalidades legais, ficando sujeita inclusive ao impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no edital.

9. ADJUDICAÇÃO

9.1. Verificado o atendimento das condições de habilitação da proponente de menor preço, esta será **declarada provisoriamente vencedora do certame.**

9.1.1 Considerada aceitável a oferta de menor preço, será aberto o envelope contendo os documentos de habilitação de seu autor, sendo-lhe facultado o saneamento de falhas formais, omissões ou outras irregularidades relativas à documentação na própria sessão do Pregão, até a decisão sobre a habilitação inclusive mediante:

- a) Substituição e apresentação de documentos, ou
- b) Verificação efetuada por meio eletrônico hábil de informações.

9.1.2 A verificação será certificada pelo Pregoeiro e deverá ser anexada aos autos os documentos passíveis de obtenção por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente justificada.

9.1.3 O IPREF não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos, no momento da verificação. Ocorrendo essa indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos alcançados pela verificação, a empresa será inabilitada.

9.2 A sessão será suspensa para a apresentação técnica do sistema e análise das documentações e os envelopes, devidamente rubricados pelo pregoeiro e pelos representantes credenciados, ficarão sob a guarda do pregoeiro, sendo exibidos aos licitantes na reabertura/retomada da sessão ou na nova sessão previamente marcada para prosseguimento dos trabalhos.

9.3 A licitante classificada deverá realizar, **no prazo de 05 (cinco) dias** a contar da habilitação, a prova de conceito, descrita no item 02 do anexo II, para uma Comissão previamente nomeada, de modo a atestar o atendimento aos referidos itens.

9.3.1 Para a prova de conceito a empresa deverá providenciar de forma completa o software e hardware necessários para as demonstrações.

9.3.2 A solução ofertada será considerada homologada caso atinja os percentuais estabelecidos no Termo de Referência. As apresentações ocorrerão em data e local a ser definida pela Contratante. A empresa terá **3 (três) dias para realização da apresentação**, sendo que neste período, poderá proceder com a correção de funcionalidades que, porventura, apresentem erros ou inconsistências durante sua demonstração.

9.3.3 Caso a empresa não consiga demonstrar o mínimo de requisitos requeridos, será desclassificada. A empresa deverá disponibilizar representantes técnicos qualificados para operar o sistema de modo a realizar as operações demandadas pelos componentes da Comissão Avaliadora, relativos à avaliação. A avaliação terá única e exclusivamente dois resultados possíveis: classificada ou desclassificada. Sendo desclassificada a empresa convocada, sua proposta será rejeitada e convocada a próxima classificada para realizar a avaliação, em data e horário a serem definidos pela Comissão Avaliadora.

9.4 A prova de conceito poderá ser assistida por um representante de cada licitante que participarão exclusivamente como ouvintes.

9.5 Na publicação da data de reabertura da sessão constará o resultado resumido da análise da prova de conceito.

9.6 A licitante ficará responsável por todo o equipamento necessário para a demonstração, sendo que o IPREF cederá o espaço físico.

9.7 Constatado o atendimento dos requisitos de habilitação e a aprovação da comissão julgadora previstos neste Edital, a licitante será declarada vencedora do certame.

9.8 Se a oferta não for aceitável ou se o licitante desatender as exigências habilitatórias e/ou não apresentar o sistema e os serviços de acordo com o exigido na prova de conceito, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente de menor preço, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação da licitante e a convocará para realização da prova de conceito e, assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo autor atenda os requisitos de habilitação, caso em que será declarado vencedor.

9.9 A Comissão apresentará nos autos manifestação fundamentada sobre o atendimento ou não das especificações contidas no edital, no prazo de até dois dias úteis, contados da demonstração da prova de conceito;

9.10 Na retomada da sessão o proponente será definitivamente declarado vencedor, nos termos dos itens anteriores e o pregoeiro adjudicará o objeto do certame ao vencedor.

10. FASE RECURSAL

10.1. A manifestação motivada da intenção de interpor recurso será feita no final da sessão, podendo os interessados apresentar razões no prazo de 3 dias, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a correr ao término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

10.1.1. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso e o Pregoeiro adjudicará o objeto do certame ao licitante vencedor, encaminhando o processo para homologação pela autoridade competente.

10.1.2. O acolhimento de recurso, que terá efeito suspensivo, importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

11. HOMOLOGAÇÃO

11.1. Decidido (s) o(s) recurso(s) e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto do certame ao vencedor e homologará o procedimento licitatório.

11.2. O resultado final do Pregão será divulgado no Diário Oficial do Município de Guarulhos e no Diário Oficial do Estado de São Paulo, observado o disposto no artigo 6º inciso VII e parágrafo único do Decreto nº 22.542/04.

11.3 A homologação do resultado desta licitação não obriga a administração à aquisição do objeto licitado.

11.4 Tratando-se a adjudicatária de microempresa ou empresa de pequeno porte em relação a qual se tenha constado restrição ou ressalva no tocante à respectiva regularidade fiscal ao tempo da etapa de habilitação, deverá ela demonstrar a correção da falta no prazo de 05 (cinco) dias úteis, que se seguirem à publicação da homologação, prorrogáveis por igual período a critério da Administração, mediante prévio pedido da interessada, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo da imposição das sanções previstas no item 16 deste edital.

11.5 Quando a Adjudicatária se recusar a entregar o(s) item(ns) do qual sagrou-se vencedora, ou decair do direito à contratação nos termos do item 11.4 deste edital, retomar-se-ão, em sessão pública, os procedimentos relativos à licitação, nos moldes do item 9 deste edital.

11.5.1 Essa nova sessão será realizada em prazo não inferior a 03 (três) dias úteis, contados da divulgação do aviso.

11.5.2 A divulgação do aviso ocorrerá por publicação no Diário Oficial do Município veiculação no endereço eletrônico da Municipalidade (www.guarulhos.sp.gov.br) e no Diário do Estado de São Paulo.

12. DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

- 12.1. A prestação dos serviços objeto desta contratação, deverá ser executada em conformidade com o estabelecido no Anexo I – Termo de Referência e Anexo II – Memorial Descritivo, e as demais cláusulas e condições estabelecidas neste Edital e na minuta de contrato.
- 12.2. A adjudicatária deverá no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data da convocação comparecer para assinatura do contrato, observado o prazo de validade da proposta.
- 12.2.1 AS empresas deverão indicar, OBRIGATORIAMENTE, para assinatura do contrato, o nome, nacionalidade, CPF, RG, endereço residencial completo, cargo que ocupa na empresa, e-mail institucional e e-mail pessoal. Quando não for representante legal, além da documentação retro, deverá apresentar procuração para tal, no ato da assinatura do mesmo (conforme – **Declaração de Preposto - anexo X**).
- 12.3. O prazo para assinatura do contrato poderá ser prorrogado por igual período mediante solicitação expressa da adjudicatária.
- 12.4. Quando, nos termos previstos no Art. 62, Lei Federal nº 8.666/93, o instrumento contratual for autorização de fornecimento/execução de serviços, esta será encaminhada ao vencedor após a homologação do certame e emissão da respectiva nota de empenho.
- 12.5. Na hipótese do não atendimento à convocação para assinatura do instrumento contratual ou havendo recusa em recebê-lo, fica facultado à Administração, desde que haja conveniência, proceder à adjudicação às demais licitantes, observada a ordem de classificação das propostas.

13. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

- 13.1 O objeto desta licitação será recebido pela unidade requisitante, consoante o **disposto no artigo 73, inciso I, da Lei federal nº 8.666/93 e demais normas pertinentes.**
- 13.2 As condições do recebimento estão especificadas no Anexo I – Termo de Referência e Anexo II – Memorial Descritivo e as demais cláusulas e condições estabelecidas neste Edital e na minuta de contrato.
- 13.3 A Contratada deverá entregar o objeto desta licitação com mão-de-obra própria, os quais não terão vínculo empregatício com a Contratante e arcar com os encargos trabalhistas, previdenciários, sociais, fiscais e comerciais resultantes de vínculo empregatício.
- 13.4 A Contratada responderá por qualquer acidente de trabalho na execução do contrato, bem como por danos a que der causa de destruição ou danificação dos bens do Município e/ou da Contratante, de seus funcionários ou terceiros.
- 13.5 Demais despesas oriundas da contratação de funcionários para a realização dos serviços, correrão por conta da contratada.
- 13.6 A execução do presente contrato licitação será acompanhada e fiscalizada por um funcionário especialmente designado pela Contratante.

- 13.7 O recebimento inicial do objeto da presente licitação será provisório até a verificação posterior das especificações e quantidades.
- 13.8 Constatadas irregularidades na execução do objeto a Administração poderá: Refutá-lo no todo ou em parte, determinando a substituição de produto, refazimento dos serviços ou rescindir a contratação, sem prejuízo das penalidades previstas. Na hipótese de substituição de produto ou refazimento de serviços, a contratada deverá fazê-lo em conformidade com as condições estabelecidas no instrumento contratual, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da notificação por escrito, sem que isto implique em quaisquer ônus para o INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE GUARULHOS. Na impossibilidade de serem substituídos ou refeitos, aplicar-se-ão as sanções cabíveis.

14. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTAMENTO

14.1 O pagamento será efetuado pela Tesouraria do CONTRATANTE, sito na Rua do Rosário, 226 – Vila Camargos, Guarulhos, SP, no prazo de 15 (quinze) dias contados apresentação da Nota Fiscal, cujo fiel cumprimento será certificado pelo grupo de trabalho ou servidor designado pela CONTRATANTE, da seguinte forma:

14.1.2 Em parcela única para os serviços de implantação (migração de informações, configuração inicial, capacitação, treinamento, acompanhamento, bem como customização inicial e evolutiva das funcionalidades), computadas todas as despesas, direta ou indiretamente relacionadas ao mesmo.

14.1.3 Preço mensal para locação do sistema (manutenção, suporte técnico e atualização tecnológica), computadas todas as despesas, direta ou indiretamente relacionadas ao mesmo, será pago em 12 (doze) parcelas mensais, mediante a apresentação da Nota Fiscal.

14.2 REAJUSTE: Preço mensal para locação do sistema ofertado, somente será reajustado, após o primeiro ano contratual, com base no menor índice dentre o IPC/FIPE e o IGPM, ou na falta desses, pelo índice legalmente permitido à época, mediante requerimento da CONTRATADA, com o prazo de até 30 (trinta) dias anteriores aos reajustes anuais.

14.2.1 Caso ocorram alterações na legislação que rege a política econômica do País, o preço ofertado para prestação dos serviços, será reajustado, mediante aplicação de índices oficiais, independente do estabelecido no subitem 14.2.

14.3 No caso de eventuais atrasos nos pagamentos, os preços ofertados serão atualizados, utilizando-se como índices o IGP/DI-FGV do mês anterior, PRO-RATA Tempore, ou qualquer outro índice que venha a substituí-lo, por determinação oficial.

14.4 Em caso de irregularidade na emissão dos documentos fiscais, o prazo de pagamento será contado a partir de sua reapresentação, desde que devidamente regularizados.

14.5 Nenhum pagamento será efetuado à licitante vencedora, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira decorrente de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito a reajustamento de preços.

15 DO PRAZO DE VIGÊNCIA

15.1 O prazo de vigência do contrato de locação será de 12 (doze) meses contados do término da implantação do sistema.

15.2 **PRORROGAÇÃO:** O presente contrato poderá ser prorrogado mediante Termo Aditivo, de comum acordo entre as partes.

16. PENALIDADES

16.1 O licitante ou contratado que descumprir quaisquer das cláusulas deste edital ou do instrumento contratual ficará sujeito às penalidades previstas no caput do artigo 15, do Decreto nº 22.542/04, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, notadamente as previstas nos artigos 86 e 87 da Lei Federal nº 8.666/93.

16.2 Ficará sujeito a impedimento de licitar e de contratar com a Administração Pública direta e autárquica, pelo prazo de até 05 (cinco) anos conforme dispõe o Art. 7º, da Lei Federal nº 10.520/02, sem prejuízo das multas prevista no edital e no instrumento contratual e das demais cominações legais, aquele que:

- 16.2.1. deixar de entregar documentação ou apresentar documentação falsa para o certame;
- 16.2.2. convocado dentro do prazo de validade da proposta, não celebrar o contrato;
- 16.2.3. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;
- 16.2.4. não manter a proposta, lance ou oferta;
- 16.2.5. ensejar o retardamento da execução do objeto da contratação e
- 16.2.6. falhar ou fraudar na execução do contrato.

16.3 DAS MULTAS - em cada caso, aplicar-se-á:

16.3.1 Multa diária por atraso na execução dos serviços contratados, limitada ao período máximo de 30 (trinta) dias: 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor dos serviços objeto da fatura, em atraso.

- a. O atraso superior a 05 (cinco) dias na entrega de qualquer dos produtos contratados ou serviços, ensejará a imposição da multa específica prevista no item 16.3.7 do Edital.
- b. Nos demais casos, o atraso superior a 30 (trinta) dias caracterizará a inexecução total do contrato e ensejará a imposição da multa específica, prevista no item 16.3.7 do Edital.

16.3.2 Multa por reincidência no descumprimento de obrigação contratual que ensejou anteriormente a aplicação de advertência formal: 0,5% (meio por cento) sobre o valor da respectiva fatura, por ocorrência.

16.3.3 Multa por descumprimento de obrigação contratual descrita no Termo de Referência: 2,5% (dois e meio por cento) sobre o valor da respectiva fatura, por ocorrência.

16.3.4 Multa por descumprimento de obrigação contratual descrita no Service Level Agreement - SLA: 2,0% (dois por cento) sobre o valor da respectiva fatura, por ocorrência.

16.3.5 Multa por desatendimento das normas da CONTRATANTE ou de determinações do Administrador do Contrato: 1,5% (um e meio por cento) sobre o valor da respectiva fatura, por ocorrência.

16.3.6 Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da última fatura pela inexecução parcial do contrato, caracterizada pelo descumprimento de cláusulas que impeçam a execução de uma das seguintes atividades:

- a - Central de atendimento ao prestador;
- b - Central de atendimento ao beneficiário;
- c - Central de regulação;
- d - Processamento de contas;
- e - Auditoria in loco;
- f - Relatórios/indicadores assistenciais e gerenciais.

16.3.7 Multa pela inexecução total do contrato: 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato.

16.3.8 Multa pela violação do dever de confidencialidade pela CONTRATADA: 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato.

16.4 As penalidades são independentes e a aplicação de uma não exclui a de outras.

16.5 Será facultado à CONTRATADA, antes da aplicação de sanção administrativa, a apresentação de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias.

16.6 A recusa da adjudicatária em assinar o Contrato, aceitar ou retirá-lo dentro do prazo de vigência da proposta, caracterizará o descumprimento da obrigação assumida ficando a mesma sujeita à multa de 20% (vinte por cento) do valor do fornecimento, além de decair do direito à contratação nos termos do artigo 64 da Lei nº 8.666/93.

16.7 Além das já especificadas neste instrumento, sujeitam-se os proponentes/ contratados inadimplentes às demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.

16.8 Os valores das multas serão deduzidos dos pagamentos a que a contratada tiver direito ou cobrados judicialmente a teor do disposto no artigo 86, parágrafo 3º da Lei 8.666/93 e respectivas alterações.

16.9. As penalidades serão aplicadas a critério da Administração e são independentes sendo que a aplicação de uma não exclui a das outras, quando cabíveis, conforme disposto no artigo 87 da Lei de Licitações.

17. DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. Até 2 (dois) dias anteriores à data fixada para a realização da sessão de recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá, por meio eletrônico (***compras.ipref@gmail.com***) ou protocolizar nos dias úteis, das 08h30 às 16h30 na Rua do Rosário, 226 – Vila Camargos - Guarulhos, solicitando esclarecimentos e informações do ato convocatório do Pregão.

17.2 Até 2 (dois) dias úteis anteriores à data e horário fixados para o recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do Pregão, quanto às eventuais falhas ou irregularidades que o viciarem.

17.2.1 A Impugnação deverá ser protocolada no Departamento Administrativo do IPREF, dirigida ao Pregoeiro que decidirá no prazo de 01 (um) dia útil.

17.2.2 No instrumento de impugnação, é obrigatória a menção a documento pessoal, em se tratando de pessoa física, e de CNPJ, em se tratando de pessoa jurídica, mais nome para contato, endereço, telefone e endereço eletrônico.

17.3 Para solucionar quaisquer questões oriundas desta licitação, é competente, por disposição legal, o Foro da Comarca de Guarulhos, observadas as disposições do § 6º do artigo 32 da Lei Federal nº. 8.666/93.

17.4 É facultada ao pregoeiro ou à autoridade superior em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

17.5. Fica assegurado ao IPREF o direito de, no interesse da Administração, anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente licitação, dando ciência aos participantes, na forma da legislação vigente.

17.6 É vedada a subcontratação, cessão ou transferência no todo ou em parte do objeto licitado, sem expressa anuência da Contratante.

17.7. As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação, sob pena das sanções aplicáveis em cada caso, previstas neste edital, não se excluindo as de caráter civil e/ou criminal e o INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE GUARULHOS não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

17.8. 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 estabelecido, desde que não haja comunicação do pregoeiro em contrário.

17.9. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente no IPREF.

17.10 As comunicações relativas a esta licitação serão feitas mediante a publicação no Diário Oficial do Município de Guarulhos com edições as sextas feiras e no Diário Oficial do Estado de São Paulo, nos termos do artigo 12 Inciso II do Decreto 22542/2004, ou poderão, ainda, sê-lo mediante a expedição de Ofício, por fax, ou por meio eletrônico; a critério da Administração.

17.11 As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre os participantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

17.12 Fazem parte integrante deste edital:

ANEXO I	Termo de Referência
ANEXO II	Memorial Descritivo;
ANEXO III	Modelo Proposta de Preços;
ANEXO IV	Modelo Termo de Credenciamento;
ANEXO V	Modelo - Declaração de pleno cumprimento dos requisitos de habilitação;
ANEXO VI	Modelo - Declaração de regularidade habilitatória;
ANEXO VII	Modelo - Declaração de isenção junto a Fazenda Pública do Estado;
ANEXO VIII	Modelo - Declaração de isenção junto a Fazenda Pública do Município;
ANEXO IX	Modelo - Declaração de Enquadramento da Lei Complementar nº 123/2006.
ANEXO X	Modelo - Declaração de Preposto
ANEXO XI	Minuta do Contrato

Guarulhos , 13 de setembro de 2018

PAULO SERGIO RODRIGUES ALVES
Presidente do IPREF

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA
PREGÃO PRESENCIAL Nº 009/2018 – PROCESSO Nº832/2018

Objeto:

Gerenciamento dos planos de assistência à saúde do IPREF, conforme especificações contidas no Anexo I – Memorial Descritivo e Anexo II – Termo de Referência deste Edital, abrangendo:

- A Fornecimento de licença de uso de software integrado (ERP) de Gestão de Operadora de Planos de Saúde, bem os serviços de Instalação, Implantação, Treinamentos, Operação Assistida, Migração de Dados e Suporte e Manutenção necessários à perfeita operação do plano.**
- B Fornecimento e Operação de Central de Regulação.**
- C Fornecimento e Operação de Central de Atendimento ao Prestador.**
- D Fornecimento e Operação de Central de Atendimento ao Beneficiário.**
- E Processamento e análise de contas médicas e hospitalares.**
- F Auditorias.**

1 -CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1 - PAGAMENTO : O pagamento será efetuado pela Tesouraria do CONTRATANTE, sito na Rua do Rosário, 226 – Vila Camargos, Guarulhos, SP, no prazo de 15 (quinze) dias contados a partir da apresentação da Nota Fiscal, cujo fiel cumprimento será certificado pelo grupo de trabalho ou servidor designado pela CONTRATANTE, da seguinte forma:

1.1.1 Em parcela única para os serviços de implantação (migração de informações, configuração inicial, capacitação, treinamento, acompanhamento, bem como customização inicial e evolutiva das funcionalidades), computadas todas as despesas, direta ou indiretamente relacionadas ao mesmo.

1.1.2 Preço mensal para locação do sistema (manutenção, suporte técnico e atualização tecnológica), computadas todas as despesas, direta ou indiretamente relacionadas ao mesmo, será pago em 12 (doze) parcelas mensais, mediante a apresentação da Nota Fiscal.

1.2 REAJUSTE: Preço mensal para locação do sistema ofertado, somente será reajustado, após o primeiro ano contratual, com base no menor índice dentre o IPC/FIPE e o IGPM, ou na falta desses, pelo índice legalmente permitido à época, mediante requerimento da CONTRATADA, com o prazo de até 30 (trinta) dias anteriores aos reajustes anuais.

1.2.1 Caso ocorram alterações na legislação que rege a política econômica do País, o preço ofertado para prestação dos serviços, será reajustado, mediante aplicação de índices oficiais, independente do estabelecido no subitem 1.2.

1.3 No caso de eventuais atrasos nos pagamentos, os preços ofertados serão atualizados, utilizando-se como índices o IGP/DI-FGV do mês anterior, PRO-RATA Tempore, ou qualquer outro índice que venha a substituí-lo, por determinação oficial.

1.4 Em caso de irregularidade na emissão dos documentos fiscais, o prazo de pagamento será contado a partir de sua reapresentação, desde que devidamente regularizados.

1.5 Nenhum pagamento será efetuado à licitante vencedora, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira decorrente de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito a reajustamento de preços.

2 - PRAZOS

2.1 - **PRAZO PARA EXECUÇÃO:** A CONTRATADA deverá realizar iniciar a execução dos serviços constantes do Objeto deste Edital, bem como finalizar a implantação do software, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato, devendo a CONTRATADA assegurar que o sistema funcione plenamente e que poderá ser utilizado adequadamente pela CONTRATANTE.

2.1.1 Excepcionalmente o prazo para carga dos dados históricos do sistema legado, do período de junho de 2005 até o presente momento, contemplando aproximadamente 350.000 registros de eventos, poderá estender-se por até 30 (trinta) dias após a homologação do sistema.

2.1.2 Eventuais customizações identificadas e especificadas entre as partes durante o projeto de implantação, poderão ser entregues até 30 (trinta) dias após a entrada em produção do sistema.

2.1.3 **IMPLANTAÇÃO DAS CENTRAIS DE ATENDIMENTO E REGULAÇÃO, PROCESSAMENTO DE CONTAS MÉDICAS E HOSPITALARES E AUDITORIA:** Em até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato.

2.2 **PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO:** O prazo de vigência do contrato de locação será de 12 (doze) meses contados do término da implantação do sistema.

1.2 **PRORROGAÇÃO:** O Contrato poderá ser prorrogado mediante Termo Aditivo, de comum acordo entre as partes, como disciplina o inciso IV do Artigo 57 da Lei nº 8.666/93.

03- DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1 A empresa CONTRATADA assumirá as seguintes obrigações:

3.1.1 Cumprir rigorosamente com todas as programações e atividades do objeto deste contrato.

3.1.2 Levar, imediatamente, ao conhecimento do Gestor do Contrato, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, para adoção de medidas cabíveis, bem como, comunicar, por escrito e de forma detalhada.

3.1.3 Indicar e disponibilizar equipe técnica que atuará na implantação e customização de cada

módulo.

3.1.4 Apresentar os produtos definidos na qualidade e prazos definidos pelo IPREF.

3.1.5 Fornecer todas as informações e esclarecimentos solicitados pelo IPREF.

3.1.6 Facilitar a supervisão e acompanhamento dos trabalhos realizados pelo IPREF, fornecendo, sempre que solicitados, informações e documentos relacionados com a execução do objeto do presente edital.

3.1.7 Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus técnicos não terão vínculo empregatício com o IPREF.

3.1.8 Obedecer às normas e rotinas do IPREF, principalmente as que disserem respeito à segurança, guarda, manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços.

3.1.9 Guardar o mais absoluto sigilo em relação às informações ou documentos de qualquer natureza a que venham tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e / ou incorreta ou descuidada utilização.

3.1.10 Em nenhuma hipótese veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades, sem prévia autorização do IPREF.

3.1.11 Fornecer toda e qualquer documentação, projetos, manuais, etc, produzidos durante a execução do objeto do contrato, de forma convencional em mídia eletrônica.

3.1.12 A licitante deverá seguir metodologia de implantação a ser definida de comum acordo entre IPREF e CONTRATADA.

3.1.13 O cronograma de implantação deverá ser definido conjuntamente com o IPREF, de forma a atender as conveniências de datas e horários.

3.1.14 Backup – Realizar rotinas diárias de backup da base de dados do ambiente de produção em acordo com as normativas de segurança da informação estabelecidas pela contratante.

4 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

4.1 Especificar e estabelecer diretrizes para aceitação dos serviços executados e / ou produzidos pela CONTRATADA.

4.2 Agendar as reuniões que se fizerem necessárias para o planejamento, avaliação e ajustes nas etapas previstas de implantação.

4.3 Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, através da indicação de um gestor designado. Verificar o cumprimento das obrigações assumidas pela prestadora, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo IPREF, não devem ser

interrompidas.

4.4 Fornecer as informações e documentos indispensáveis para a elaboração dos produtos mencionados;

4.5 Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados.

4.6 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da Contratada.

4.7 Emitir, por intermédio do Gestor do Contrato, relatórios sobre os atos relativos à execução do Contrato, quanto ao acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços, à exigência de condições estabelecidas e à proposta de aplicação de sanções.

5 - ELEMENTOS E REQUISITOS DA PROPOSTA

5.1 PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: deverá ser de 60 (sessenta) dias, no mínimo, contados a partir da data de sua apresentação.

5.2 APRESENTAÇÃO: as propostas deverão ser elaboradas de acordo com o **ANEXO III**, observados os requisitos deste Termo de Referência e do Memorial Descritivo – **ANEXO II**.

5.3 DO VALOR TOTAL: O Valor total estimado R\$2.650.000,00 (dois milhões, seiscentos e cinquenta mil reais) O custo orçamentário da presente contratação foi baseado nos três (03) orçamentos fornecidos por empresas que atuam no ramo pertinente.

5.4 JULGAMENTO: O critério adotado será o de MENOR PREÇO GLOBAL.

5.5 CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: As despesas decorrentes da execução do presente Contrato correrão na conta da dotação orçamentária vigente sob nº. (3009) 8510.10.122.0076.2.197.04.100.900.3.3.90.39.900-11.

6 - OUTRAS EXIGÊNCIAS

6.1 Apresentar Declaração assinada pelo representante legal da Licitante, dando ciência e se comprometendo a atender na íntegra todos os requisitos exigidos no **ANEXO I – Memorial Descritivo**.

6.2 Declaração de garantia das atualizações implementares no SISTEMA que venham interessar ao IPREF, bem como garantir a evolução tecnológica do SISTEMA – **DECLARAÇÃO DE FUNCIONAMENTO DO SISTEMA – ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO E EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA**

MODELO DE DECLARAÇÃO DE FUNCIONAMENTO DO SISTEMA ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO E EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA.

AO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE GUARULHOS
Departamento Adm. e Financeiro – Setor de Licitações

Pregão nº__ - Processo Administrativo nº__,

Objeto__

Nome completo __, representante legal da Empresa__, com sede na Rua__, inscrita no

CNPJ sob nº__, interessada em participar da licitação em epígrafe que se processa no processo administrativo indicado, DECLARO, sob as penas da Lei que durante toda a vigência do Contrato de Manutenção Mensal:

1. A contratada disponibilizará as versões mais atualizadas de todos os módulos e Sistemas ofertados para proceder a imediata substituição das versões anteriores, cuja realização se dará sem ônus adicional à CONTRATANTE;

2. Entregará de forma detalhada a descrição de todas as melhorias ou adequações realizadas, que sejam pertinentes ao escopo do projeto;
3. Garantirá a atualização dos Sistemas ofertados, mantendo-o em conformidade com a legislação pertinente ao objeto desde certame, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE durante a vigência do contrato.
4. O SISTEMA terá garantia básica contra problemas que impeçam o uso adequado do mesmo, comprometendo-se a CONTRATADA a efetuar as devidas correções.

Local, data, nome, R.G, cargo e assinatura do representante legal.

6.3 6.4 PROPRIEDADE DO SOFTWARE- Deverá ser apresentada comprovação de que os sistemas ofertados são de propriedade da proponente mediante apresentação do Certificado de Registro do software ofertado nesse certame, junto a ASSESPRO (Associação das Empresas Brasileiras de Tecnologia da Informação, ou INPI (Instituto Nacional de Propriedade Industrial), ou entidade profissional competente (Ex. associações, conselhos, sindicatos, etc), na área de informática, (TC 040775/026/11 do TCE/SP).

6.5 PROVA DE CONCEITO - demonstração da prova de conceito, descrita **no item 9.3 do EDITAL** para uma Comissão previamente nomeada, de modo a atestar o atendimento aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência.

07 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

7.1. A disciplina das sanções administrativas aplicáveis no curso da licitação e da contratação é aquela prevista no item 16 Edital e na legislação correlata.

ANEXO II
MEMORIAL DESCRITIVO
PREGÃO Nº 009/2018 – PROCESSO Nº832/2018

1. Objeto:

Gerenciamento dos planos de assistência à saúde do IPREF, para atendimento à 5.000 (cinco mil) beneficiários podendo chegar a 15.000 (quinze mil) beneficiários, conforme especificações deste **Memorial Descritivo**, abrangendo:

1.1 Fornecimento de licença de uso de software integrado (ERP) de Gestão de Operadora de Planos de Saúde, bem os serviços de Instalação, Implantação, Treinamentos, Operação Assistida, Migração de Dados e Suporte e Manutenção necessários à perfeita operação do plano.

1.2 Fornecimento e Operação de Central de Regulação.

1.3 Fornecimento e Operação de Central de Atendimento ao Prestador.

1.4 Fornecimento e Operação de Central de Atendimento ao Beneficiário.

1.5 Processamento e análise de contas médicas e hospitalares.

1.6 Auditorias.

Todos os serviços deverão ser executados em estrito acordo com as funcionalidades, exigências e níveis de serviço constantes neste Memorial Descritivo.

2. Características Técnicas e Operacionais do Sistema de Gestão:

Sistema de informação completo para atendimento às necessidades do Plano de Assistência do IPREF, para 5.000 (cinco mil) beneficiários podendo chegar a 15.000 (quinze mil) beneficiários. A implantação completa do sistema inclui as etapas de Instalação, Treinamentos, Migração de Dados, Customizações, Entrada em Produção Operação Assistida. Deverão também ser prestados pela licitante serviços mensais de manutenção, suporte e atualização do sistema.

A licitante deverá comprovar, na prova de conceito, o atendimento a todos os requisitos dos itens A, B e C, e a 90% dos requisitos do item D. Caso contrário será desclassificada.

Os requisitos faltantes deverão ser implementados no sistema em até 30 (trinta) dias contados da assinatura do contrato.

(A) REQUISITOS IMPRESCINDÍVEIS;

(B) REQUISITOS MÍNIMOS PARA A FERRAMENTA DE BI;

(C) CAPACIDADE OPERACIONAL.

(D) FUNCIONALIDADES REQUERIDAS;

A - Requisitos Imprescindíveis:

Nota: Caso a solução proposta não possua todos os requisitos abaixo descritos, a proponente estará automaticamente desclassificada.

Requisito funcional imprescindível ao <i>software</i>	Atende	Não Atende
Módulo para gestão de plano de saúde, com suas tabelas de procedimentos no padrão TUSS já cadastradas.		
Módulos Financeiro, Contábil e Patrimonial integrados e nativos, atendendo as normas da ANS.		
Ferramenta de CRM (Customer Relationship Management) na Web para registro de ocorrências de suporte à utilização do Sistema.		
Ferramenta de CRM (Customer Relationship Management) na Web para gestão dos contatos com prestadores e beneficiários, com workflow para criação dos fluxos de atendimento..		
Padrão TISS implementado e nativo, na versão vigente.		
WebServices do padrão TISS vigente.		
Interface WEB de autorização (integrada e nativa), com as seguintes opções de identificar o beneficiário: • Biometria; • Leitura da tarja magnética da carteira; e, • <u>Leitura</u> do token gerado pela carteira virtual (mobile) a cada utilização.		
Atendimento, de forma nativa, a todas as exigências da ANS, sem necessidade de programas de terceiros para envio de dados como o DIOPS, SIP e SIB.		
Módulo de geração de relatório pelo usuário.		
Módulo de Ouvidoria, ferramenta que permite a identificação, registro e acompanhamento de dúvidas, reclamações, sugestões e elogios de públicos externos ao IPREF, através de uma interface Web.		
Portal web e aplicativo para dispositivos móveis (Smartphones e tablets) para que o beneficiário pesquise a rede credenciada, com georeferenciamento.		
Portal Web para os prestadores lançarem as contas médicas		
Portal web, de acordo com os requisitos do padrão TISS, para acesso externo pela Rede Credenciada, Beneficiários, Auditores e operadores, às funcionalidades do sistema.		
Ferramenta nativa (de propriedade da licitante) para troca de mensagens (CHAT) entre os funcionários do IPREF e os colaboradores da licitante, para agilidade de suporte.		
Ferramenta nativa (de propriedade da licitante) para troca de mensagens (CHAT) entre os funcionários do IPREF.		
Disponibilização da solução em Nuvem, de acordo com os requisitos descritos neste Edital, em especial o item B deste Anexo		
Aplicativo mobile para permitir interação com o beneficiário em dispositivos móveis como tablet's e celulares (Android, Iphone, Ipad) – Não será permitido aplicativos		

que não sejam de propriedade da licitante: • Disponibilização de novas versões do aplicativo diretamente no Google Play (Android) e iTunes (Apple) • Atendimento à RN285 e Resolução 267/2011 • O aplicativo deve acessar diretamente os dados do sistema de gestão, sem processamento de integração batch/offline. • Disponibilizar, no mínimo, filtros de pesquisa por Plano, Estado, Cidade, Bairro, Tipo de Estabelecimento e Especialidade • Permitir que o usuário crie uma lista de prestadores favoritos • Viabilizar acompanhamento das estatísticas de utilização do aplicativo (novos usuários, usuários ativos, pesquisas mais realizadas, favoritos mais selecionados) • Exibir a localização dos prestadores em um mapa • Permitir adicionar os dados do prestador nos contatos do telefone ou discar diretamente para o prestador. • Integração com o recurso de GPS do aparelho (quando disponível) para exibição da distância e navegação passo a passo até o endereço do prestador. • Permite compartilhar os dados do prestador através de outros aplicativos do celular (quando disponíveis). • Área de notícias dentro do aplicativo, com objetivo de aproximar o IPREF dos beneficiários. • Envio de notificações diretamente para o celular (alterações da rede, promoções, incentivo à Saúde) • Carteira de identificação digital para o beneficiário, com geração do número randômico com validade de tempo predefinida para evitar fraudes. O número deve ser reconhecido pelo Portal do Prestador para identificação do beneficiário. • Solicitação de Reembolso e acompanhamento do status do reembolso. • Visualização da linha digitável e de detalhes de boletos para pagamento. • Visualização do detalhamento das cobranças mensais: beneficiário, tipo de cobrança (copart, mensalidade, etc) e valor.		
Ferramenta integrada aos dados do sistema de gestão para exploração e visualização dos dados (BI): • Acesso nativo a diferentes fontes de dados, entre elas: Oracle, Texto/CSV, Excel, JSON, XML, Google Analytics. • Integrada ao sistema de gestão do IPREF • Visualização de informações georeferenciadas, em mapas (integração com MapBox) • Criação de DashBoards, com diversas origens de dados em uma mesma visualização, sem necessidade de programação • Ferramenta mobile para visualização e edição de dashboards (online e offline) • Ambiente WEB para visualização e edição de dashboards (controle de		

acesso) • Integração com ferramenta R para análises estatísticas e mineração de dados • Possibilidade de tirar "fotos" com diferentes filtros, para viabilizar apresentação simplificada dos dados. • Possibilidade de criação de fórmulas, sem necessidade de programação, tanto para dimensões quanto para fatos. • Utilização de filtros, inclusive por dimensões criadas por fórmulas • Diversas opções de visualização gráficas incluindo Barras, Linhas, Mapas, Área, Dispersão, tabelas. • Deve ser possível combinar diferentes gráficos em uma mesma visualização (dashboard) com opção de filtros, sem necessidade de programação • A ferramenta deve atender, ainda, a todos os requisitos descritos no item B deste Anexo sem a necessidade de utilização de tabelas dinâmicas do Excel.		
Portal para o Prestador com as funcionalidades: • Autorização de procedimentos no padrão TISS • Extrato de pagamentos • Relatório detalhado de utilização pelos beneficiários • Relatório de glosas • Relatório para declaração de IR • Digitação de contas para faturamento • Envio de arquivo XML no padrão TISS • Disponibilização de todos os WebServices do padrão TISS, em sua última versão. • Ouvidoria (registro e consulta); • Fale Conosco (registro e consulta); • Localização de Autorizações, com opção de emissão de guia, cancelamento, geração de senha, etc.; • Avisos e alertas.		
Portal para o Beneficiário com as funcionalidades: • Extrato de pagamentos • Pesquisa georeferenciada de prestadores • Impressão de Guia Médico ON LINE (sem necessidade de exportação de dados, com consulta on line ao banco de dados) • Relatório para declaração de IR • Relatório de utilização • Solicitação de segunda via de carteira • Impressão de segunda via de boleto • Solicitação de reembolso • Acompanhamento das solicitações de reembolso • Ouvidoria (registro e consulta); • Fale Conosco (registro e consulta);		
Módulo para gestão de plano de saúde, com suas tabelas de procedimentos no padrão TUSS/AMB e CBHPM já cadastradas.		

Sistema para coleta e acompanhamento de indicadores com representação visual, em tempo real: • Visão geral dos indicadores, com duas informações visuais. A primeira, Vermelho/Amarelo/Verde indicando aderência aos limites pré estabelecidos e a outra uma linha de tendência com o histórico recente. • Atualização em tempo real, sem processamento de integração batch/offline. • Permite a criação de novos indicadores e gráficos sem necessidade de atualizar a aplicação. • Diversas possibilidades de visualização (Linhas, Barras, Torta, etc.) • Comparação histórica (Mês Atual, Mês Passado, Mesmo mês no ano anterior) • Cada indicador pode ter um ou mais "gráficos" configurados. • Disponível como aplicativo móvel para instalação em tablet's e celulares, viabilizando o monitoramento remoto através da visualização dos indicadores e configuração de alertas do tipo "push" que são enviados mesmo quando a aplicação não estiver aberta.		
Módulo de regulação na web para gestão das guias que necessitam de auditoria do IPREF. Deve possuir fluxos parametrizáveis pelo IPREF, por tipo de guia, viabilizando a organização do trabalho de auditoria. Além disso, deve possibilitar que todo o trabalho de regulação (pareceres, autorização, negativa, geração de senha, análise de anexos, etc.) sejam feitos através do módulo, sem necessidade de acessar outras partes do sistema, e possuir: • Interação automática entre setor de auditoria, prestador e beneficiário através de e-mail, SMS e CRM. • Integração com o portal e demais módulos do sistema. • Fluxos de trabalho parametrizáveis, com as etapas que devem ser executadas para regulação da guia e os critérios para a entrada das guias em cada fluxo; • Visualização de guias em filas para responsáveis específicos, com priorização configurável pelo IPREF; • Relatório de produtividade e dashboard para visualizar a situação atual do setor de regulação; • Envio de guias por e-mail e impressão de guias; • Envio de carta de negativa para o beneficiário; • Reapresentação de guias negadas por parte do prestador; • Acesso a todas as informações necessárias para regulação em uma única tela, como detalhes do beneficiário, prestador, procedimentos e guias; • Notificações personalizáveis para prestadores, beneficiários e usuários do IPREF, baseado nas etapas do fluxo; • Controle dos prazos da RN 259; • Possibilidade de alternância entre fluxos de trabalho de regulação, automaticamente pelo sistema ou manualmente pelo usuário.		
Módulo de Credenciamento na web para gerenciar todas solicitações relacionadas ao setor de credenciamento em tempo real, como credenciamento,		

descredenciamento, inclusão de especialidades, endereços, etc. Deve conter as seguintes funcionalidades: • Inserção de novos prestadores, alteração de dados de existentes e descredenciamento de prestadores. • Interação entre os prestadores e o IPREF através de notificações por e-mail. • Fluxos de trabalho parametrizáveis, com as etapas que devem ser executadas; • Visualização dos processos do setor de credenciamento em filas para responsáveis específicos; • Possibilidade de configurar os dados do prestador que serão informados em cada etapa do processo; • Notificações personalizáveis para prestadores e usuários do IPREF, baseado nas etapas do fluxo; • Possibilidade de alternância entre fluxos de trabalho do credenciamento, automaticamente pelo sistema ou manualmente pelo usuário; • Permitir informar os dados tributários, endereços, especialidades e dados cadastrais dos prestadores; • Integração com os demais módulos do sistema de forma online.		
Módulo de agendamento de consultas pela Web, através do portal do beneficiário. Deve conter as seguintes funcionalidades: • Possibilitar a configuração de horários disponíveis para agendamento diferenciados por médico/hospital; • Opção de diferenciar os horários dos médicos que estão disponíveis na Web ou não; • No portal do beneficiário, possibilitar que ele faça o agendamento de suas consultas, pesquisando os médicos/hospitais e horários disponíveis para agendar; • O sistema deve possibilitar pesquisa por cidade, bairro, estado, região, especialidade, etc.; • A funcionalidade de agendamento também deve estar disponível para o IPREF, caso o beneficiário entre em contato para realizar o agendamento; • Deve imprimir um protocolo de agendamento para o beneficiário; • Deve permitir a desmarcação de consultas, com possibilidade de configurar o período mínimo de antecedência para tal; • Funcionalidade de agendamento deve estar integrada com a pesquisa de credenciados na web.		

B - Requisitos mínimos para a ferramenta de BI

Nota: Caso a solução proposta não possua todos os requisitos abaixo descritos, a proponente estará automaticamente desclassificada.

Requisito do BI	Possui	Não possui
Análise multidimensional dos dados • Drill • Slice and Dice		
Visões (slice and dice) • Opção de criar, salvar e carregar visões • Devem ser permitidas várias visões para um mesmo cubo • Além da posição das dimensões, as visões devem armazenar filtros, ordenações e formatações		
Controle de acesso por usuário • Ao módulo • À criação de novos cubos • À obtenção/agendamento dos cubos (por cubo) • À realização de consultas aos cubos (por cubo)		
Agendamento • Estabelece e controla a frequência de obtenção dos dados de maneira automática, de forma pré-agendada		
Agrupamentos • Dados podem ser agrupados livremente pelo usuário • Ao serem agrupados, se transformam em dimensões		
Filtros e ordenações		
Campos Calculados • Fórmulas • Funções de agregação		
Funções de comparação • Análise Horizontal e Vertical • Ranking • Comparação linha/coluna anterior • Soma cumulativa por linha/coluna		
Geração de gráficos		
Exportação de dados nos seguintes formatos • PDF • CSV • HTML • XML		

C – Capacidade operacional da licitante:

Característica operacional	Atende	Não Atende
Manter suporte remoto (à distância) com, no mínimo, 5 (cinco) profissionais de suporte registrados na proponente, no horário de 9h às 18h, de segundas às sextas feiras.		
Ter capacidade para o atendimento presencial na sede do IPREF em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas após requisição.		
Ter, em seu quadro permanente, no mínimo 5 (cinco) profissionais de desenvolvimento do <i>software</i> ofertado.		
Ter, sob registro em seu quadro permanente, no mínimo 1 (um) profissional com certificação no Project Management Professional (PMP) pelo PMI®.		
Ter, sob registro em seu quadro permanente, no mínimo 2 (dois) profissionais com certificação no ITIL® Foundation Certification in IT Service Management.		
Ter, sob registro, em seu quadro permanente, no mínimo, 1 (um) analista de desenvolvimento com certificação na plataforma utilizada pelo <i>software</i> ofertado.		
Ter metodologia de projetos (a ser utilizada na implantação do <i>software</i>) baseada no Project Management Book of Knowledge (PMBok).		

Os itens acima serão comprovados através de atestados/certificados e comprovação do vínculo profissional empregatício dos profissionais. A documentação deverá ser encaminhada no Envelope de Habilitação.

D - Funcionalidades Requeridas:

A proponente deverá preencher as colunas da planilha abaixo, relativa às funcionalidades do seu sistema, conforme cada caso, totalizando-a ao final.

CONTROLE DE USUÁRIOS	Atende	Não atende
Definição de campos obrigatórios no sistema em CADASTROS (inclusão e alteração).		
Cadastro de categorias de usuários.		
Cadastro de usuários do sistema.		
Cadastro de perfis de acesso (telas, funções, visualizações, consultas).		
Controle de perfis em nível de tela, funções, visualizações, inserções, alterações e consultas.		
Vínculo de usuários X perfis X tipo de usuário.		
Validação do CEP conforme base de dado dos correios		
Validação de CPF – Cálculo de Dígito Verificador		
Validação de CNPJ – Cálculo de Dígito Verificador		
O sistema deverá padronizar as letras convertendo para letra maiúscula nas funções do sistema. Ex.: Cadastro de beneficiário, empresa, prestador.		
Função de alterar a Senha para usuários do sistema.		
Manter registros históricos de todas as ações realizadas no sistema com logs de usuários.		
Emitir relatório de auditoria de transações		
CADASTRO (PRODUTOS, BENEFICIÁRIOS E PRESTADORES)		
Cadastro de produtos (registrados na ANS).		
Cadastro de Tabelas de reembolso e pagamento ao prestador.		

Cadastro de Várias Tabelas de Procedimentos (Ex. AMB, CBHPM, TUSS, AMB, etc.).		
Possibilitar importação da tabela de procedimentos.		
Cadastro de tabela de valores de procedimentos com data de início de vigência no prestador. O pagamento dos atendimentos realizados deve respeitar a data de execução do procedimento.		
Manter histórico das tabelas (quando iniciar outra vigência).		
Parametrização de Regras de Carências diferenciadas.		
Vincular a data de carência ao beneficiário.		
Permitir alteração de carência por beneficiário, por família, por empresa, por contrato.		
Cadastro de Beneficiário de acordo com as normas do SIB (Exigência Agência Nacional de Saúde).		
Validação da data de nascimento do beneficiário: - não permitir que a data seja superior a data atual, ou à data de inclusão ou à data de vencimento da próxima contra-prestação ou à data de validade da carteira. - não permitir que a data de nascimento do dependente filho seja inferior a de seu titular (Pai).		
Fazer validação em caso de repetição do mesmo CPF.		
Cadastro de Endereço – Residencial, Comercial, Cobrança (com campo para número de residência e complemento dentre outros).		
A pesquisa do endereço deve ser realizada fazendo leitura na base de CEP do correio. A busca deve ser pelo CEP ou pelo nome da rua, mas deve permitir a alteração manual dos dados.		
Atualização das normas do SIB de acordo com atualizações liberadas e exigidas pela ANS.		
Cadastro de motivos de cancelamento e suspensão.		
Exclusão de beneficiários inadimplentes: o sistema deverá permitir a exclusão de beneficiários inadimplentes a mais de 60 dias (de acordo com regras de exclusão para inadimplência).		
Cadastro de motivos de solicitação de 2ª via de carteirinha do beneficiário: - perda ou extravio; - roubo; - danificada.		
Controle de número de matrícula do beneficiário para interface com os órgãos atendidos pelo IPREF. O número deverá ser sempre a matrícula do Titular. Quando for dependente, utilizar um controle sequencial após a matrícula, mantendo 0 para o titular. Existem casos de beneficiários que possuem duas matrículas, pelo fato dele ocupar dois cargos. Neste caso, precisa controlar e enviar para a folha de pagamento a mesma informação, porém 2 vezes. O beneficiário também poderá ter 2 matrículas, sendo uma matrícula como ativo e outra como pensionista.		
Layouts pré-definidos de arquivo para importação de massa de beneficiário (inclusão, alteração e exclusão) junto aos órgãos atendidos pelo IPREF		
Validação das regras do SIB e regras do contrato (parâmetros do contrato) na importação de arquivo (movimentação cadastral).		
Validação das regras do contrato (parâmetros do contrato) no cadastro manual de beneficiários.		
Permitir LIBERAR movimentação de beneficiários com dados incorretos ou incompletos (inclusão, exclusão, alteração) conforme aprovação de nível de acesso.		
Permitir reativação de beneficiário ou nova inclusão (novo código) caso o beneficiário tenha sido cancelado. Deve ser validado o CPF do beneficiário e o motivo da exclusão.		

Permitir customizar layout para geração da carteirinha do beneficiário.		
Gerar relatório (dentro do layout definido) de carteirinhas a serem impressas. O relatório deve considerar as novas inclusões, as solicitações de 2º via de carteirinha e as alterações de dados cadastrais do beneficiário. O sistema deverá também imprimir as carteiras e beneficiários (carteira provisória e carteira definitiva) na impressora térmica DATACARD do IPREF. A carteira deverá conter os dados definidos nos layouts do IPREF, inclusive imprimindo a foto do beneficiário.		
Geração de etiquetas: - por período; - por titulares (PF ou PJ / por empresa ou individual) movimentados; - por empresas/ departamentos/ grupos de contato; - por cidade; - por titulares PJ ou PF desligados; - por titulares PF ou PJ inadimplentes; - por prestador; - por faturamento.		
Relatório de Retorno de importação da movimentação cadastral dos órgão atendidos pelo IPREF (quantidade de beneficiários importados, beneficiários que não foram importados com os respectivos erros).		
Relatório de movimentação: - por empresa; - por período; - por tipo de movimentação (inclusão/exclusão/alteração); - por cidade; - por vendedor.		
Relatório de 2 via de carteirinha.		
Relatório de inadimplentes.		
Permitir o controle de cargos dos beneficiários, conforme tabela de cargos junto aos órgãos atendidos pelo IPREF.		
Permitir o controle a armazenamento de fotos dos beneficiários na tela de cadastro e visualização da situação do beneficiário.		
Fazer o controle das carteiras dos beneficiários. O sistema deverá permitir controles de validades diferenciadas por órgão onde o funcionário está lotado. Também deverá fazer o controle da validade de forma diferenciada para pensionistas e filhos maiores de 18 anos.		
Controlar a documentação associada dos beneficiários, inclusive com relatório de aviso de documentos vencidos no cadastro de beneficiários. As renovações são bienais, contas sempre a partir do aniversário do titular. Exceção para as carteiras de filhos maiores de 18 anos, anuais a contar da data de aniversário do dependente.		
Cancelar automaticamente os dependentes que atingirem a idade limite de permanência no plano. 18 anos para dependentes que não comprovarem escolaridade através de documentação, e 24 anos, de forma definitiva.		
Permitir o controle da data de licença do beneficiário. O beneficiário pode escolher se continua ou não no plano, nestes casos. Caso opte por continuar, pode optar pelo recebimento de boleto ou pelo débito em conta. Nestes casos, o valor do desconto deverá contemplar com o desconto patronal, o desconto da contribuição, conforme tabela do IPREF, de acordo com o tipo de beneficiário, além da coparticipação.		

Permitir o controle da data de aposentadoria do beneficiário titular		
Permitir o controle da Situação do beneficiário - usuário (ativo), não usuário (cancelado), falecido, afastado, LTI (licença).		
Permitir o controle do regime de contrato de trabalho (estatutário, celetista, dependente, cargo de confiança, inativo, pensionista, temporário), conforme tabela do IPREF.		
Permitir o controle do histórico salarial do funcionário nas respectivas competências.		
Controlar os percentuais de desconto conforme o tipo de associado de acordo com o regulamento do IPREF.		
Permitir o controle das franquias e coparticipações cobradas. O sistema deverá permitir o cadastramento destas franquias, inclusive determinando se serão cobradas para atendimentos de urgência, eletivos, ou ambos. Deverá também possibilitar a vinculação dos procedimentos a cada franquia, através de interface cadastral, buscando os procedimentos das tabelas de remuneração dos prestadores.		
O sistema deverá controlar os procedimentos realizados em regime de internação em UTI, de forma a não cobrar coparticipação nem franquia das despesas decorrentes destes procedimentos.		
O sistema deverá permitir o cadastramento e alteração dos percentuais de coparticipação e franquia através de interface configurável, mantendo o histórico de datas de alteração destes percentuais.		
O Sistema deverá permitir o controle de limites de procedimentos por grupo familiar e por beneficiário, cobrando percentuais diferentes de acordo com a quantidade de procedimentos realizados. Deverá também possibilitar criar os limites, informar os procedimentos que fazem parte de cada limite e determinar os percentuais de cobrança em interface de tela.		
O Sistema deverá informar o valor da coparticipação/franquia que deverá ser cobrada do beneficiário, na guia de atendimento.		
Cadastro da empresa prestadora de serviço (PJ).		
Cadastro de Prestador (PJ ou PF) com dados obrigatórios (ex: dados bancários, CNES, endereços de atendimento etc.).		
Cadastro de negociações, vinculado à Tabela de procedimentos para pagamento do prestador.		
Cadastro de Especialidades.		
Cadastro de pacotes de serviços, contendo toda a sua composição (diárias, taxas, materiais, medicamentos e procedimentos).		
Cadastro do local do atendimento.		
Cadastro de permissões de atendimento do prestador. Exemplo – prestador não é especialista em Cirurgia, mas tem permissão para atender cirurgias.		
Vincular o prestador a mais de uma especialidade e a mais de uma permissão de atendimento.		
Parâmetros de impostos tributáveis do prestador vinculado ao cadastro de prestador (PF ou PJ). Exemplo – retenção de impostos (ISS – PIS/COFINS – IR).		
Check list de documentação cadastral, validade da documentação.		
Vincular prestador à empresa prestadora de serviço (quando o prestador pertencer a um corpo clínico – empresa PJ).		
Permitir que um prestador seja vinculado a mais de um corpo clínico (empresa PJ).		
Criar vínculo da tabela paga ao prestador à tabela de negociação.		

Permitir negociações de valores diferenciadas por prestador, tanto em valor, quanto em CH, UCO, Porte Anestésico e Porte Hierárquico.		
Consulta ao prestador (razão social, nome fantasia, clínica, código).		
Campo para inserção e controle de remessa de documentos entregues aos prestadores.		
Relatório dos últimos descredenciados e credenciados e do número real atualizado de credenciados.		
Relatório de credenciados exclusivo por cidade.		
Relatório da provisão de pagamento para os prestadores.		
Relatório de contas de prestadores em atraso.		
Relatório de pagamentos pendentes.		
Relatório de prestadores ativos.		
Relatórios de prestadores em atendimento e sem atendimento.		
Relação de procedimentos glosados no pagamento.		
PORTAL WEB PARA ACESSO REMOTO (AUDITOR, EMPRESA, BENEFICIÁRIO E PRESTADOR)		
Autenticação de LOGIN		
Tela de dados cadastrais da Empresa (Nº do contrato, vigência, valor, plano).		
Permitir movimentação de beneficiários (movimentação cadastral), pesquisando beneficiário por código, nome, CPF, matrícula, carteira.		
Possibilidade de troca de senha pelo usuário		
Permitir movimentação de beneficiários através de ARQUIVO DE IMPORTAÇÃO.		
Movimentações cadastrais realizadas pela empresa devem validar todas as regras definidas no cadastro, SIB e contrato.		
Permitir solicitar 2º via de carteirinha.		
Consulta da Rede Credenciada de acordo com o plano contratado.		
Solicitação de reembolso de procedimentos, inclusive permitindo anexar documentos.		
Retirada de guias pendentes após aprovação do IPREF.		
Relatório de Retorno da Movimentação Cadastral: - Beneficiários incluídos; - Beneficiários excluídos; - Registros não processados – motivo de não processamento.		
Relatório de cliente (carteira da empresa). Quantidade de clientes. Situação do Cliente (ativos, excluídos, em carência).		
Relatório de Informes de Rendimentos Empresa e pessoa física (IR).		
Relatórios Gerenciais (Receita, custo, Utilização).		
Pesquisa pelo nome ou código completo do beneficiário.		
Elegibilidade na liberação de senhas de autorização para a realização de procedimentos médico-hospitalares, com a realização de todas as consistências necessárias, inclusive através de leitor biométrico.		
Exibir histórico de procedimentos já executados para o beneficiário (por procedimento e por data de realização).		
Emitir as guias TISS – Consulta, SP/SADT, Solicitação de Internação, Anexos de OPME, Quimioterapia e Radioterapia, Prorrogação de Diárias, Complementação do Tratamento		
Permitir a inclusão de resultados de exames.		
Permitir consulta a procedimentos pendentes (ainda sendo analisados pela auditoria).		
Permitir a emissão de senha de autorização para procedimentos previamente		

autorizados pelo IPREF.		
Permitir o envio de arquivo XML de faturamento eletrônico no padrão TISS, para validação on-line da estrutura do arquivo, bem como de seu conteúdo.		
Extrato de procedimentos pagos, demonstrativo de análise de contas.		
Permitir cancelamento e ou/troca de titularidade de titular e seus dependentes.		
Permitir a impressão de 2º via de boletos, alteração cadastral, verificação de carências, extrato de coparticipação do beneficiário.		
Permitir a inclusão, exclusão e verificação de lotes de vacinação		
Consulta de credenciados		
Permitir o envio de recurso de glosa pelos prestadores		
Permitir o acompanhamento das faturas médicas enviadas ao IPREF (data de processamento, dados da Nota Fiscal, valores de glosa etc.).		
AUDITORIA MÉDICA/TÉCNICA		
Cadastro de Regras de auditoria eletrônica (parametrização de regras) por procedimento, por prestador e por beneficiário.		
Parâmetros de auditoria eletrônica por prestador/ procedimento/ período.		
Parametrizar serviços com dependência obrigatória e dependência proibitiva.		
Permitir parametrizar hierarquia das glosas.		
Cadastro de motivos de negativas e pendências na autorização de guias.		
Validar restrição de atendimento do prestador/ procedimento/ período caso exista alguma.		
Pesquisa pelo número da guia.		
Visualizar o histórico clínico do beneficiário.		
Disponibilizar informações do cadastro do beneficiário, inclusive cidade, idade, tipo de plano e carência.		
Disponibilizar informações sobre o cadastro do credenciado inclusive, especialidade (permissões), cidade e perfil de risco.		
Visualização do histórico do credenciado.		
Possibilitar a mudança no status do procedimento.		
Campo específico para contato do auditor clínico/ auditoria do IPREF (com permissão de visualização apenas da auditoria clínica e auditoria).		
Detalhamento de serviços: especialistas, visitas hospitalares, auxiliares, anestesistas.		
Conciliação automática de serviços através de importação de arquivo XML fornecido por credenciados, no padrão TISS (Troca de Informações em Saúde Suplementar).		
Permitir a parametrização de todas as restrições de elegibilidade existentes no sistema, definindo as regras para autorização (autorizar, negar ou deixar pendente) e para conciliar/faturar, definindo qual restrição vai ser glosada, e já lançando automaticamente o código da glosa.		
Permitir o controle de glosas e revisão de glosas.		
Permitir o controle de adiantamentos e parcelamentos de pagamentos ao prestador.		
Glosas automáticas de valores e itens parametrizados, após leitura do arquivo TISS do prestador.		
Controle de valores de Materiais, Medicamentos, OPME, com importação automática das tabelas Brasíndice, Simpro e Tabelas Próprias de Hospitais		
Possibilidade de alteração da data de execução do procedimento ANTES do fechamento para pagamento.		
Liberar a guia de tratamento para pagamento (fechamento) somente após auditoria final.		

Relatório de validação eletrônica de procedimentos negados, por período, por credenciado, por especialidade.		
Relatório de guias de tratamento, por período, por credenciado, por especialidade.		
CRM – ATENDIMENTO		
Tela de controle de ocorrências exibidas por status/cor de atendimento (aberto, em atendimento...)		
Visão de administrador das ocorrências, podendo escalonar, definir atendente, encaminhar a ocorrência.		
O sistema deve atender as regras do decreto 6523 (regulamentação sobre atendimentos de Call Center).		
Pesquisa de Beneficiário por nome/código (exibir dados do beneficiário como nome, código, empresa, início de vigência).		
Pesquisa de Empresa por CNPJ, Razão Social, Nome Fantasia (exibir dados da Empresa como código, empresa, início de vigência, quantidade de vidas, beneficiários, tipo de plano).		
Pesquisa do Prestador por código, especialidade, nome (exibir dados como pagamentos, atendimentos, etc..)		
Parametrizar tipos de serviços (categorias) Exemplo – Solicitar 2ª via de Carteirainha, solicitar consultoria.		
Parametrizar tipo de ocorrência (informação, solicitação, dúvida e reclamação).		
Tabela de Categorias e Subcategorias para classificação do tipo de atendimento.		
Cadastro de prazo de atendimento da ocorrência por segmento, categoria e nível de alçada.		
Cadastro de script - passo a passo - de atividades a serem executadas no atendimento (relacionado com tipo de atendimento, solicitação, seguimento e categoria). Estes scripts deverão ser visualizados em formato de diagrama na tela do atendimento, possibilitando ao usuário, quando clicar no tipo de atendimento, a exibição da ação integrada na tela.		
Permitir incluir ações de atividades a serem realizadas por outra área de atendimento com prazo de execução.		
Controle de status de atendimento da ocorrência (em andamento dentro do prazo, fora do prazo, concluídos etc.)		
Cadastro de atendimentos.		
Permitir inserções de ações no atendimento, à medida que for acontecendo novos atendimentos (manter histórico com ação, data e atendente).		
Acesso a documentos e manuais de apoio ao Call Center.		
Permitir anexar documentos nos atendimentos.		
Realizar pesquisas nos atendimentos (principalmente nos históricos das ações realizadas) por buscas relacionais.		
Encaminhamento de atendimentos – Encaminhar para outro atendente realizar o atendimento.		
Histórico de atendimentos por beneficiário, prestador, empresa (exibir todas as ocorrências do beneficiário por data de abertura)		
Parametrizar o envio de Alertas do contato. – por assunto; – por ocorrência; – por encaminhamento; – por escalonamento; – por prazos a serem vencidos.		
Geração de número de protocolo de acordo com padrão exigido pela ANS.		

Relatórios de atendimentos: – por período; – por status; – por Beneficiário; – por Empresa; – por Prestador; – por Tipo; – por região; – por segmento, categoria, atendente.		
Controle de tarefas, em formato de árvore, com acompanhamento, resolução e encaminhamento para os usuários do sistema.		
Criação de Campanhas ativas e receptivas, parametrizadas pelo próprio usuário, com criação de scripts de atendimento, envio de mala-direta e interface para o atendimento fazer o registro dos chamados.		
Controle de campanhas proativas de relacionamento, atualização de dados cadastrais, medicina preventiva e campanhas de prevenção e promoção da saúde.		
Possibilidade de criação de tabelas configuradas pelo próprio usuário, para fazer a importação de dados de arquivos, mailings, etc.		
Exibição em tela das informações dos Programas de Prevenção e Atenção à Saúde dos beneficiários		
Controle e armazenamento de todo o ciclo do histórico do atendimento, com controle de resolução de chamadas;		
Geração de protocolo de atendimento ao beneficiário, controlando o tempo gasto para cada atendimento;		
Visualização, na tela de atendimento ao beneficiário, do status da categoria de risco e demais dados das Campanhas de Atenção à Saúde relacionada relacionadas ao mesmo;		
Integração nativa com o módulo de ouvidoria.		
FINANCEIRO		
Permitir faturamentos por modalidade de pagamento (boleto, débito em conta corrente, arquivo para desconto em folha).		
Cadastro de formas de pagamento.		
Cadastro de feriados.		
Permitir geração de faturamento por diferentes datas de vencimento.		
Gerar faturamento por item de cobrança (para contabilização do item de acordo com codificação do plano de contas).		
Faturamento por coparticipação.		
Gerar faturamento de acordo com as rubricas de desconto parametrizadas pelos órgãos atendidos pelo IPREF.		
Gerar um relatório dos beneficiários que não tiveram nenhum valor descontado em folha.		
Para os LTI (inativos), deverá fazer o lançamento geral, já com todos os valores de desconto da verba patronal. Neste caso, o valor desta cota é cobrado diretamente do beneficiário.		
Na importação do valor descontado, deve exibir uma crítica com os erros na importação. Matrícula não encontrada, valor descontado a maior.		
Possuir relatório que compara os valores enviados com os valores descontados. Valor enviado, valor descontado e valor em aberto. Este é o valor que deverá ser importado para o saldo devedor		
Permitir a geração de um relatório com os valores pagos, rateados por dependente. Este relatório deverá utilizar os percentuais de desconto por tipo de dependente para gerar estes valores de forma rateada.		

Gerar o Extrato do Beneficiário, com os valores descontados em folha, os valores ressarcidos e devolvidos, e o saldo devedor. Este extrato também deverá estar disponível para visualização no portal do beneficiário.		
Possibilitar ajuste manual do faturamento.		
Cobrança retroativa.		
Cobrança de prorrata. Por exemplo, se o filho fizer aniversário no dia 10 do mês, o sistema deverá cobrar 10 dias como filho menor e 20 dias como filho maior. Deverá ser enviado um extrato contendo este cálculo. Este extrato chama-se Informações Para Desconto em Folha de Pagamento. Se inclui ou exclui um dependente, também deverá ser calculado prorrata e visualizado no extrato.		
Gerar cobrança de coparticipação sem geração de mensalidade, para os casos em que o beneficiário foi excluído e tem valor de coparticipação.		
Conciliação do faturamento (faturas emitidas x faturas baixadas).		
Identificação de data base de faturamento.		
Controle de inadimplentes (emissão de carta de cobrança) seguindo a regra da ANS. Manter histórico da data de geração e campo para registro da data de envio da carta de cobrança (comprovante de que a cobrança foi enviada).		
Geração de rotina de suspensão da emissão de boleto bancária (cobrança) após 60 dias para inadimplentes.		
Histórico de negociações realizadas com inadimplentes (formas de quitação da dívida).		
Permitir descontos nos faturamentos.		
Tributação de impostos seguindo as leis vigentes para faturamento.		
Permitir devolução de boletas pagas em duplicidade pelo cliente.		
Relatórios dinâmicos (Contratos, Vencimentos de mensalidades, cadastros, pagamentos (analítico e sintético), período de faturamentos, por empresa, por modalidade de plano, individual por pessoa, por tipo de cobrança, família ou grupo).		
Geração e relatório do informativo do Imposto de Renda (pessoa física e jurídica).		
Relatório da vida financeira do cliente (pessoa física e jurídica).		
Manter registro de pagamentos aos prestadores que compõe o corpo clínico (informação de pagamento individual a cada prestador).		
Processamento do cálculo de pagamento dos prestadores (pagamento para PJ (clínica médica – corpo clínico) ou PF.		
Relatório de pagamentos efetuados: - Total por clínica (corpo clínico PJ); - Detalhamentos por prestador que compõe o corpo clínico; - Por prestador PF.		
Relatório de glosas por prestador.		
Integração com o sistema financeiro do IPREF para envio das informações referente a pagamentos da Rede Credenciada.		
Permitir o controle das ABI's recebidas pelo IPREF, com o status do processo e geração da GRU para pagamento.		
CONTROLADORIA		
Dados cadastrais do beneficiário e plano devem seguir as normas que atendem as exigências da geração do SIP - (Beneficiário, plano, coberturas). E Por consequência o DIOPS.		
Integração e Contabilização Provisão Devedores Duvidosos (clientes com valores em aberto a mais de XX dias, são consideradas duvidosos, então, todas as parcelas e não apenas as vencidas devem ser contabilizadas como PDD).		
O sistema deve atender as regras do plano de contas da ANS, permitindo a		

mudança de versões, que ocorre anualmente.		
Controles Gerenciais– Emissão Analítica dos registros auxiliares, conforme IN 36. Registros: - Contraprestações emitidas, Recebidas e Canceladas; - Eventos Conhecidos, avisados e sua movimentação financeira; - Comissões Emitidas, pagas e Canceladas; - Eventos ressarcidos e Recuperados.		
Provisionamento de valores dos prestadores. Os valores dos prestadores precisam ser provisionados no financeiro no momento em que forem conhecidos, ou seja, os eventos ocorridos e avisados deverão ser reconhecidos no momento em que recebermos o aviso do prestador, isto antecede a entrada da nota fiscal.		
Contabilização dos Planos de Coparticipação conforme faturamento.		
Contabilização das contraprestações geradas de contratos pré-estabelecidos, deverão considerar o período de cobertura do risco, pro rata dia, ou seja, apropriando os valores separadamente conforme a seu período de cobertura contratual.		
Geração de SPED Contábil e Fiscal.		
Integração e contabilização das regras de negociação dos Planos (descontos, cancelamentos, restituições) para que o registro dos fatos dos clientes sejam integrados e registrados na origem do fato gerador.		
Relatório de Faturamento efetuado no Período (por vencimento, competência).		
Relatório de produções pagas o para o credenciados – vinculado ao procedimento e beneficiário, e o valor pago;		
Relatório por tipo de contratação do plano.		
Emissão de todos os relatórios contábeis: - Balancete; - Balanço; - Diário; - Razão Auxiliar.		
Gerador de relatórios contábeis, com possibilidade do usuário criar seus próprios relatórios.		
Relatório por tipo de contratação do plano.		
Estatísticas Contábeis, com geração de gráficos de acompanhamento e índices definidos pelo próprio usuário.		
Permitir utilização, para elaboração dos relatórios, dos seguintes saldos: - acumulado do período (contas patrimoniais); - saldo do período (contas de resultado); - saldo médio ponderado do período.		
Relatórios para cálculos de índices de desempenho utilizando as mesmas regras para fórmulas matemáticas aplicadas no Excel, com possibilidade de incluir nos relatórios contábeis análises verticais e horizontais e possibilidade de visualização das informações em até 12 (doze) períodos (mensal, trimestral, semestral e anual).		
Permitir elaborar orçamento para contas patrimoniais e de resultado, através de informações numéricas ou fórmulas indexadas;		
Permitir a abertura dos saldos contábeis em degraus, até o nível do lançamento contábil no razão;		
Permitir o controle patrimonial do imobilizado, com cadastramento completo dos bens, vinculação a outro bem e a determinado local e baixa automática de bens com as respectivas contabilizações		
Permitir a geração de arquivos para emissão de etiquetas de identificação patrimonial;		

Permitir a baixa automática de bens com as respectivas contabilizações.		
Permitir a correção monetária/depreciação mensal, com cálculos e atualizações automáticas, a partir de 01/07/1992.		
Permitir conciliação bancária, emissão do extrato bancário e acompanhamento de cheques não compensados.		
Fazer controle do caixa e emissão de livro-caixa. Permitir o controle de saldos bancários e do caixa – conciliados e não conciliados – em qualquer data.		
Módulos Financeiro, Contábil e Patrimonial integrados e nativos, atendendo as normas da ANS.		
Atendimento, de forma nativa, a todas as exigências da ANS. Permite, sem necessidade de programas de terceiros, a geração, validação e remessa dos arquivos e relatórios exigidos, tais como: - SIB - Sistema de Informação de Beneficiário; - SIP - Sistema de Informação de Produto; - DIOPS Cadastral; - DIOPS Financeiro; - DIOPS Fluxo de Caixa; - DIOPS Anexo 15ª; - DIOPS PPA sobre Provisão de Eventos a Liquidar; - DIOPS PPA sobre as Demais Informações Econômico-Financeiras do DIOPS; - DIOPS Parecer de Auditoria; - DIOPS Relatório Circunstanciado de Auditoria; - TPS - Taxa de Saúde Suplementar; - TISS - Troca de Informação de Saúde Suplementar; - TUSS - Terminologia Unificada em Saúde Suplementar. - emissão do Fluxo de Caixa para ANS; - emissão dos livros de registro auxiliares da ANS; - controle de faturamento antecipado e rateio das contraprestações por data de adesão/vencimento, de acordo com os critérios da ANS; - atualização automática do plano de contas do IPREF em caso de alterações legais da ANS (mediante customização); - dados para elaboração dos PPA's pela auditoria; - garantia de atendimento, em tempo hábil, às novas exigências da ANS.		
BI (BUSINESS INTELLIGENCE)		
Permite ao usuário a criação de Gráficos, Relatórios e Tabelas Dinâmicas, com indicadores previamente definidos, programando sua frequência de atualização, as séries visualizadas, as quebras e a série histórica.		
Possibilidade de fazer Análises Comparativas entre as variáveis selecionadas.		
Possuir o seguinte Cubo, já implementado na ferramenta: Análise da Carteira, com no mínimo as dimensões de sexo, faixa etária, empresa, competência, parentesco, plano e os sumários de valores pagos mensais e quantidades;		
Possuir o seguinte Cubo, já implementado na ferramenta: Análise da Rede Credenciada, com no mínimo as dimensões de Tipo de Prestador, Bairro do Prestador, Cidade do Prestador, Especialidade, Região e o Sumário de quantidade;		
Possuir o seguinte Cubo, já implementado na ferramenta: Contas a Receber x Custo Total, com no mínimo as dimensões de sexo, faixa etária, empresa, competência, parentesco, plano, Tipo da Despesa, Tipo da Receita e os sumários de Despesa, Receita e quantidade de Beneficiários;		

Possuir o seguinte Cubo, já implementado na ferramenta: Despesas Gerais, com no mínimo as dimensões de Grupos da despesa, Item da Despesa, Fornecedor, Competência, situação (pago ou não) e sumário de Valor;		
Possuir o seguinte Cubo, já implementados na ferramenta: Análises das Autorizações Integradas, contendo, no mínimo, as dimensões Competência, Origem (Manual, Web), Login de quem autorizou, Prestador, Status e o sumário quantidade;		
Possuir o seguinte Cubo, já implementados na ferramenta: Custo Assistencial, contendo, no mínimo, as dimensões Competência, Procedimento, Faixa Etária, Prestador, Beneficiário, Empresa, Plano, Medico Executor, Medico Solicitante e os Sumários Valor Total, Valor Total de Glosa, Valor de MatMed, Valor de Glosa de MatMed, Valor de Honorários, Valor de Glosa de Honorário, Valor de Serviços, Valor de Glosa de Serviços;		
Possuir o seguinte Cubo, já implementado na ferramenta: Análise da inadimplência, contendo, no mínimo, as dimensões Competência, Beneficiário, Empresa, Número do Título, Vencimento atual, Vencimento Original, Situação (Cartório, Processo Judicial, Acordo, etc) e os Sumários Valor, quantidade.		
Possuir o seguinte Cubo, já implementado na ferramenta: Análise de faturas de prestadores, contendo, no mínimo, as dimensões Competência, Prestador, Tipo do Prestador e os Sumários Valor Entregue, Valor Glosa, Impostos Retidos, INSS Patronal, Acréscimos, Descontos, Valor Líquido		
Possuir o seguinte Cubo, já implementado na ferramenta: Custo Médio de Consultas, considerando os exames solicitados pelo médico, contendo no mínimo as dimensões Especialidade, Medico, Plano, Faixa Etária, Cidade e as dimensões: Valor da Consulta, Valor dos Exames, quantidade de consultas e quantidade de exames.		
Possuir o seguinte Cubo, já implementado na ferramenta: Estatísticas Dinâmicas CRM Principais Dimensões: Atendente, ID do registro, Data, Nome, Situação, Supervisor Principais Sumários: Tempo, Prazos dias, Prazos apenas dias úteis, quantidade.		
Possuir o seguinte Cubo, já implementado na ferramenta: Disponibilidade de Consultas Principais Dimensões: Código da especialidade, Descrição da especialidade e Período Principais Sumários: Ofertadas, Marcadas		
Possuir o seguinte Cubo, já implementado na ferramenta: Custo Assistencial por grupo de atenção Principais Dimensões: Mês/Ano, Grupo de Atenção, Sexo, Empresa, Idade e Beneficiário Principais Sumários: Custo		
Possuir o seguinte Cubo, já implementado na ferramenta: Evolução das categorias de risco Principais Dimensões: Beneficiário, Empresa, Plano, Plano na ANS, Situação, Sexo, Cidade/Bairro/Estado, Data de inclusão/Cancelamento, Categoria de Risco, Matrícula, Parentesco; Principais Sumários: Quantidade de Beneficiários		
Possuir o seguinte Cubo, já implementado na ferramenta: Evolução dos grupos de atenção Principais Dimensões: Descrição grupo de atenção, Mês/Ano Principais Sumários: Quantidade de Beneficiários		

Possuir o seguinte Cubo, já implementado na ferramenta: Distribuição de beneficiários por grupo de atenção Principais Dimensões: Beneficiário, Bairro/Cidade/Estado, Datas (entrada/saída), Idade, Indicador Entrada, Motivo Saída, Plano, Sexo, Tipo movimentação Principais Sumários: Quantidade de Beneficiários		
Possuir o seguinte Cubo, já implementado na ferramenta: Análise da Evolução dos Tratamentos (Nome: Análise de Tratamentos) Principais Dimensões: Beneficiário, Data adesão, Data procedimento, Procedimento, Situação Beneficiário, Situação Evento, Tratamento Principais Sumários: Qtde		
Possuir o seguinte Cubo, já implementados na ferramenta: Análise dos Questionários (Nome: Análise de EntrevistaS) Principais Dimensões: Beneficiário, Descrição Categoria de Risco, Descrição Grupo de Atenção, Data questionário, Pergunta, Resposta, Situação Principais Sumários: Qtde		
Possuir o seguinte Cubo, já implementados na ferramenta: GTO - Análise de Autorizações Principais Dimensões: Beneficiário, Informações do procedimento (Código, Dente/Face/Região), Datas (realização/liberação), Perito, Senha, Status, Situação Principais Sumários: Guia, Perito, Valores, Qtde		
Possuir o seguinte Cubo, já implementados na ferramenta: GTO - Análise de Histórico de Guias Principais Dimensões: Data Status, Perito, Status, Usuário Principais Sumários: Tempo e Qtde		
Visualização gráfica das informações em vários níveis de detalhamento, com possibilidade de geração de diversos tipos de gráficos (linha, barra e torta) configurados pelo usuário.		
Possuir um conjunto de ferramentas que permite ao usuário modelar os dados de forma a elaborar seus próprios relatórios e gráficos, ou visualizar dos dados em grids na tela, inclusive salvando as opções selecionadas para uso posterior.		
RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS		
Possuir os seguintes relatórios: - Serviços liberados por período; - Acompanhamento de auditoria externa; - Analise de permanência de carteira; - Consultas por especialidade; - Custo médio por consulta; - Despesas por período x padrão - Despesas por plano; - Identificação de DLP; - Internações em aberto; - Inadimplentes por período; - Registros contábeis; - Resolubilidade; - quantidade de beneficiários: por faixa etária, por bairro/cidade, por plano etc.; - quantidade de cancelamentos: geral, por motivo etc.; - quantidade de serviços: por procedimento/grupo de procedimentos, por faixa etária, por plano, por bairro/cidade, etc.; - receitas x despesas: geral, por faixa etária, por beneficiário, por empresa, por bairro/cidade, por plano; - gasto médio de consultas, por médico, incluindo exames solicitados;		

- total de inclusões, cancelamentos, movimentações entre planos;		
- índice de resolubilidade de credenciados;		
- índice de inadimplência;		
- análise de inadimplência por vendedor;		
- utilização X Receitas de empresas – para negociação de reajustes;		
- relatório de SIP;		
- cálculo da Taxa de Saúde Suplementar;		
- controle de SIB (geração, retorno e conferência).		
MÓDULO DE PESQUISA DE REDE CREDENCIADA		
PORTAL WEB		
Divulgação da Rede Assistencial do IPREF, conforme o disposto na RN 285 da ANS.		
Oferecer opção de visualização por meio de mapas que indicam a localização geográfica individualizada dos prestadores (mapeamento gráfico).		
Deve ser facilmente integrável ao portal corporativo do IPREF.		
Layout deve permitir configuração através de arquivos de estilo (CSS).		
Deve ser totalmente integrada ao Google Maps, o que permite acesso ao "como chegar", "meus lugares", impressão, compartilhamento, locais próximos e Street View (mediante criação de conta própria para uso do Google).		
Exibição de Relação atualizada em tempo real, garantindo a fidelidade dos dados apresentados.		
Deve permitir a pesquisa de prestadores de serviço de forma combinada por plano, especialidade, bairro, cidade, estado e tipo de estabelecimento.		
APLICATIVO MOBILE		
Disponibilização de versões do aplicativo diretamente no Google Play (Android) e iTunes (Apple).		
A identidade visual do aplicativo deve estar alinhada à do IPREF, não podendo ser uma ferramenta genérica ou com identidade visual de terceiros.		
Atendimento à RN285 e Resolução 267/2011		
Permitir acesso às informações da rede credenciada em tempo real.		
Possuir filtros de pesquisa por Plano, Estado, Cidade, Bairro, Tipo de Estabelecimento e Especialidade.		
Permitir adicionar prestadores a uma lista de favoritos do usuário.		
Possuir Recurso de Georeferenciamento, com exibição do endereço num mapa.		
Integração com o recurso de GPS do aparelho (quando disponível) para exibição da distância e navegação passo a passo até o endereço do prestador.		
Permitir adicionar os dados do prestador aos contatos do usuário.		
Permitir compartilhar os dados do prestador através de outros aplicativos do celular (quando disponíveis).		
FATURAMENTO AUTOMÁTICO		
Módulo web que permite ao Prestador de Serviço fazer o Faturamento dos Atendimentos Médicos de Forma Automática.		
Possibilitar a automatização da rotina de faturamento, com criação de fatura e conciliação de procedimentos automaticamente.		
Parametrizar o controle de datas em que os prestadores podem fechar suas contas.		
Parametrizar e fazer a gestão de prestadores que trabalham ou não com faturamento automático.		
OUVIDORIA		
Módulo que permite a identificação, registro e acompanhamento de dúvidas, reclamações, sugestões e elogios oriundos de públicos externos.		
Integração nativa com o CRM (Customer Relationship Management).		
Permitir acesso a beneficiários, prestadores e outras entidades de forma que possam abrir registros de dúvidas, reclamações, sugestões etc.		

Trabalha com duas formas de acesso – autenticado e anônimo, permitindo acessos a beneficiários, prestadores e demais perfis que inclusive não se relacionam com o IPREF.		
Fazer o direcionamento automático das ocorrências inseridas no módulo para o supervisor responsável.		
Permitir ao IPREF e ao beneficiário fazerem o acompanhamento do status e da evolução de cada ocorrência.		
Geração automática de um código de registro de cada ocorrência (protocolo), com senha para acesso exclusivo pelo cliente que registrou a ocorrência.		
Possibilitar ao cliente fazer a adição de novas informações ao registro original.		
Geração de relatórios de acompanhamento das ocorrências inseridas, em aberto, resolvidas e com prazo vencido.		
Controle de TODAS as notificações do módulo em um e-mail informado pelo IPREF (gerente ou coordenador de setor de ouvidoria).		
MÓDULO DE CHAT		
Troca de mensagens rápidas, real time, entre os usuários		
Envio de mensagens off-line (devem ser apresentadas assim que o usuário ausente entrar no sistema)		
Single SignOn - O usuário deve ter uma única senha de acesso à aplicação e ao chat		
Captura e envio de telas diretamente pela interface do Chat		
Envio de mensagens para grupos configuráveis		
Armazenamento das mensagens em banco de dados para facilitar a pesquisa		
Estrutura de supervisão - o Criação de grupos com supervisores - o Supervisores podem acompanhar as mensagens em tempo real - o Supervisores podem consultar mensagens anteriores com opções de filtro e pesquisas		
Possuir controle de tabelas de Categorias de Risco previamente alimentada com os grupos definidos pela ANS, possibilitando ao usuário a criação de novas categorias.		
Possuir controle de tabelas de Grupos de Atenção à Saúde previamente alimentada com as categorias definidas pela ANS, possibilitando ao usuário a criação de novos grupos.		
Possuir cadastro de Motivos de Entrada e Saída dos beneficiários nos programas de Atenção à Saúde.		
Possuir cadastro de Tipos de Visita aos beneficiários.		
Controlar o cadastro da Equipe Multidisciplinar envolvida nos programas de Atenção à Saúde, com os respectivos cargos, salários e percentual do salário destinado para cada Programa de Atenção à Saúde.		
Controlar data de entrada e saída de cada profissional da Equipe Multidisciplinar nos Programas de Atenção à Saúde.		
Controlar o cadastro de custos extras para cada Programa de Atenção à Saúde.		
Permitir o cadastro de diversos modelos de entrevista pela Equipe Multidisciplinar, tanto médicas quanto técnicas, atribuindo uma pontuação para cada resposta.		
Permitir inserir entrevistas para os beneficiários participantes dos Programas de Atenção à Saúde, classificar a categoria de risco, elencar as possíveis patologias, fazer anamnese e imprimir a entrevista.		
Permitir criar os protocolos de atuação, as diretrizes e normas de conduta dos diversos tratamentos dos Programas de Atenção à Saúde.		
Trabalhar com diversas tabelas médicas, inclusive uma tabela específica para os		

procedimentos definidos para os protocolos de prevenção e promoção da saúde.		
Associar os protocolos de atuação às diversas patologias do CID 10, nos 3 níveis de cada patologia (leve, moderado e alto).		
Fazer busca ativa de beneficiários através de campanhas ativas, cruzando dados de utilização em determinados período de tempo, utilizando para isto uma ferramenta de CRM (Customer Relationship Management) que permita criar scripts de atendimento, enviar malas diretas e gerar ligações automáticas para convocação.		
Registro de controle de todos os atendimentos feitos aos beneficiários, através de scripts pré-definidos.		
Fazer busca ativa de beneficiários através de uma ferramenta de BI (Business Intelligence), que permita analisar o custo assistencial através das seguintes dimensões: CID, procedimento, sexo, faixa etária, especialidade e período de realização.		
Permitir a abertura de tratamentos aos beneficiários inscritos nos Programas de Atenção à Saúde.		
Lançar o Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), controlando sua evolução, suas patologias, suas prescrições médicas, e permitindo acessar o detalhamento das diretrizes e protocolos de conduta para cada tipo de tratamento.		
Permitir à equipe multidisciplinar o controle do histórico clínico do paciente, avaliando as visitas efetuadas, a evolução médica, as entrevistas realizadas, lançar e consultar resultados de exames, acessar detalhes do tratamento, e consultar o PEP.		
Permitir agendar os procedimentos que devem ser realizados pelo paciente, de acordo com os protocolos de cada tratamento para a equipe multidisciplinar.		
Fazer controle de agenda para os membros da equipe multidisciplinar, definindo os dias de atendimento, bem como o tempo a ser utilizado para cada tipo de atendimento e seu horário de início e de término.		
Permitir agendamento em massa para todos os participantes de determinados grupos de atenção, ou de determinado tratamento, para atendimentos em grupo (utilizado para palestras, grupos de psicologia, etc.).		
Enviar de e-mail aos coordenadores do programas de Atenção e Prevenção quando um beneficiário inscrito solicitar atendimento na rede credenciada ou na sede do IPREF.		
Gerar relatório de controle de atendimentos efetuados.		
Gerar relatório de acompanhamento de atendimentos marcados e desmarcados.		
Emitir relatório de resumo de horários de atendimento dos profissionais da equipe multidisciplinar.		
Emitir relatório com o percentual de ocupação dos horários de atendimento.		
Emitir relatório de aderência dos pacientes aos tratamentos, informando a quantidade de procedimentos realizados nas datas estipuladas e a quantidade de procedimentos pendentes.		
Recebimento eletrônico de resultados de exames para serem inseridos no prontuário eletrônico, inclusive exames de PCMSO.		
Possibilidade de inclusão manual de resultados de exames no prontuário.		
MODULO DE REGULAÇÃO DE GUIAS		
Modulo deve ser totalmente WEB.		
Comunicação automática entre portal e módulo de regulação para recebimento das solicitações dos prestadores de todos tipos de guias.		
Configuração de prioridade para visualização das guias, com critérios parametrizáveis pelo IPREF (beneficiários no local, prioritários, prazos da RN259 vencendo em até X dias, dentre outros).		

Autorização ou negação de itens.		
Autorização ou negação de itens individual ou em massa (por quantidade e quantidade fracionada).		
Autorização ou negação total ou parcial.		
Visualizar todas as informações necessárias para regulação em uma única tela.		
Possibilidade de o prestador reapresentar guias negadas ao IPREF.		
Possibilidade de informar o motivo da reapresentação da guia negada.		
Possibilidade de envio da reapresentação de guia à última pessoa que trabalhou nesta.		
Possibilidade de referenciar uma guia reapresenta à que foi negada anteriormente.		
Opção de habilitar campo para que usuários forneçam orientação e pareceres nas etapas relacionados a guias.		
Ferramenta de criação de fluxos parametrizáveis de regulação para auditoria de guias de solicitação de serviço de saúde, com definição das etapas a serem cumpridas pelo IPREF para regular uma guia.		
Função de priorização de fluxos de trabalho de regulação.		
Funcionalidade de “trava” de guias por usuário, com auditoria de ações, para que colaboradores responsáveis pela mesma atividade não sobreponham decisões uns dos outros, ou atrapalhem a regulação da guia de alguma forma.		
Cadastro de notificações de mudança de status(RN395) que podem ser enviadas manualmente ou automaticamente por e-mail, SMS e CRM configuráveis ao usuário responsável, prestador e beneficiário da guia, permitindo que sejam enviadas apenas se a guia estiver em uma etapa específica do fluxo de regulação.		
Opção de configurar automações que serão disparadas automaticamente em etapa, como notificação dos prestadores, habilitar geração de senha, habilitar edição de procedimentos, valores, dentre outros.		
Possibilidade de anexar arquivos à guia, com a opção de não mostrar ao prestador, e possibilidade de especificar o tipo de anexo para facilitar a análise.		
Integração dos anexos de regulação com o GED.		
Acesso a toda utilização do beneficiário no plano.		
Acesso a informação cadastral do prestador.		
Acesso a informação cadastral do beneficiário.		
Acesso a informação cadastral do procedimento.		
Gerar relatórios (sintético e analítico) para avaliação de produtividade dos auditores/colaboradores, com quantidade de guias reguladas, pareceres adicionados e tempo gasto em cada guia.		
Recebimento automático das guias e possibilidade de configuração para marcar quando o beneficiário está no local e quando há dependência de documentação para liberação da guia.		
Possibilidade de visualização de guia em vários fluxos simultaneamente, com identificação visual dos usuários em trabalho.		
Possibilidade de alternar os fluxos manualmente para guias que possuem serviços que devem ser auditados por responsáveis diferentes.		
Liberdade para que o IPREF mude a guia de fluxos manualmente, para tratar exceções em que não seja necessário/viável seguir o padrão configurado no sistema.		
Possibilidade de alteração de serviços diretamente pelo módulo de regulação, com configuração de acesso por usuário.		
Possibilidade de inserção de valores de serviços, materiais, medicamentos, taxas e		



diárias diretamente pelo módulo de regulação.		
Verificação de restrições de autorização (regras para impedir a autorização automática) relacionadas aos serviços e beneficiários de todos itens das guias.		
Possibilidade de configuração de transições entre todas etapas do fluxo de regulação, para movimentar a guia de acordo com a necessidade.		
Possibilidade de transitar a guia para etapas anteriores caso o seja necessário algum esclarecimento ou documentação.		
Possibilidade de direcionar a guia para o prestador caso seja necessário algum esclarecimento ou documentação.		
Interação do prestador com a regulação de suas guias através do portal web, sem necessidade de e-mails ou telefonemas.		
Possibilidade de o prestador anexar documentos e observações para análise da regulação através do portal.		
Versionamento de fluxos e a possibilidade (des)habilitar fluxos suas versões.		
Cadastro de fluxo padrão para recebimento de guias que não entram nas pré condições dos fluxos existentes.		
Permite configuração de paralelismo entre fluxos, para tratar casos em que a guia precise ser regulada por setores diferentes ao mesmo tempo.		
Configuração de pré-condições nos fluxos de trabalho para filtragem de tipos de guia que entram em determinado fluxo de regulação.		
Configuração de critérios de entrada no fluxo para recebimento de tipos de guias específicas no fluxo de regulação, direcionando o trabalho do IPREF automaticamente.		
Configuração de transição automática de etapa e fluxos quando há somente uma ação possível.		
Filtragem de guias por: fila, itens concluídos e em espera, com ou sem prazo, número da guia, senha, tipo de guia, período de solicitação, prazo da RN259, situação da autorização, aguardando documentação do prestador ou beneficiário, grupo de prioridade, contratado, beneficiário, fluxo e etapa de regulação, tipo de trava, travado com, beneficiário no local, regime de atendimento, em processamento, dentre outros.		
Sistema de alerta aos colaboradores para e-mails/SMS não enviados e excesso de solicitações aguardando regulação.		
Possibilidade de geração de senha através do módulo.		
Acesso ao histórico de regulação da guia, com as etapas em que ela passou, os usuários que trabalharam na guia, os pareceres emitidos e o resultado final.		
Emissão de carta de negativa automaticamente.		
Envio de guia por e-mail.		
Emissão de guia.		
Dashboard com as informações de regulação em tempo real.		
Função de prorrogação de validade da guia pelo módulo de regulação.		
MODULO DE CREDENCIAMENTO		
Modulo deve ser totalmente WEB.		
Ferramenta de criação de fluxos parametrizáveis de credenciamento para processamento de solicitações de inclusão e/ou alteração de credenciamento e descredenciamento de prestadores, com inserção/alteração automática no módulo de cadastro.		
Possibilidade de deferimento e indeferimento de solicitações.		
Opção de habilitar campo para orientação e pareceres nas etapas.		
Funcionalidade de “trava” de solicitações por usuário, com auditoria de ações, para que colaboradores responsáveis pela mesma atividade não sobreponham decisões uns dos outros, ou atrapalhem a regulação da guia de alguma forma.		

Cadastro de notificações de mudança de status da solicitação que podem ser enviadas manualmente ou automaticamente por e-mail, SMS e CRM configuráveis ao usuário responsável e prestador permitindo que sejam enviadas apenas se a solicitação estiver em uma etapa específica do fluxo de regulação. Opção de configurar automações que serão disparadas automaticamente em etapa, como notificação dos prestadores, habilitar geração de senha, habilitar edição de procedimentos, valores, dentre outros.		
Opção de configurar automações que serão disparadas automaticamente em etapa, como notificação dos prestadores, habilitar (in)deferimento, habilitar edição de campos, aguardando documentação, dentre outros.		
Possibilidade de anexar arquivos a solicitação, e de especificar o tipo de anexo.		
Integração dos anexos da solicitação com o GED.		
Possibilidade de alternância de fluxos para solicitações que possuem etapas que devem ser auditadas por responsáveis diferentes		
Possibilidade de configuração de transições entre todas etapas do fluxo da solicitação, para movimentar o processo de acordo com a necessidade		
Possibilidade de transitar a guia para etapas anteriores caso o seja necessário algum esclarecimento ou documentação.		
Versionamento de fluxos e a possibilidade (des)habilitar suas versões.		
Configuração de pré-condições nos fluxos de trabalho para filtragem de tipos de solicitação que entram em determinado fluxo de trabalho.		
Filtragem de solicitação por fila, ordenação por data ou número de credenciamento (de)crescente, Nº do credenciamento, Cód. Prestador, Nome, Período de criação, em análise com, fluxo de credenciamento, etapa, situação, responsável, CPF/CNPJ.		
Acesso ao histórico de trabalho da solicitação, com as etapas em que ela passou, os usuários que trabalharam nela, os pareceres emitidos e o resultado final.		
Possibilidade de travar a solicitação com as opções “aguardando documentação do prestador” ou “aguardando parecer” para evitar que a guia seja transitada sem alguma informação necessária		
Função de configuração de campos obrigatórios para visualização ou edição de credenciamento de novo prestador.		
Função de configuração de campos obrigatórios para visualização ou edição de descredenciamento de prestador existente.		
Função de configuração de campos obrigatórios para visualização ou edição de credenciamento de prestadores cancelados.		
Função de configuração de campos obrigatórios para visualização ou edição de dados bancários.		
Função de configuração de campos obrigatórios para visualização ou edição de dados tributários.		
Função de configuração de campos obrigatórios para visualização ou edição de dados do endereço residencial, comercial e de atendimento.		
Função de configuração de campos obrigatórios para visualização ou edição de dados de contato.		
Função de configuração de campos obrigatórios para visualização ou edição de dados CPF/CNPJ, razão social, nome fantasia, dentro outros.		
Opção de definir quais dados do cadastro do prestador serão adicionados para visualização ou edição em cada etapa do credenciamento.		
Possibilidade de cadastrar fluxos separados para credenciamento, descredenciamento, atualização cadastral, inclusão de especialidades, etc.		
Possibilidade de configurar o sistema para aguardar análise de suficiência de rede antes de efetivar um credenciamento.		

Possibilidade de visualizar as solicitações de credenciamentos, descredenciamentos, alteração de dados e etc deferidos e indeferidos, por período, com os devidos motivos.		
Possibilidade de definir um responsável pelo processo de credenciamento/descredenciamento, fazendo com que somente ele possa atuar no processo.		
Possibilidade de visualizar o processo de credenciamento, através de acesso, sem que as informações sejam alteradas.		
Possibilitar editar todas as informações do credenciamento de uma só vez, com controle de acesso.		
Função de alternar fluxo para solicitações que dependam de vários setores responsáveis.		

3. Características Técnicas e Operacionais da Central de Regulação

3.1. Os itens abaixo deverão ser comprovados mediante declaração da Proponente:

Funcionalidades
Possuir a operação e equipe de processamento de contas pertencentes ao BPO localizada obrigatoriamente na Região Metropolitana de São Paulo.
Disponibilizar uma Central exclusiva para Regulação Médica, cujo acesso seja por meio de Central Telefônica com URA, via Conectividade (acesso WEB) , funcionalidade de Fale Conosco e Ouvidoria, inclusive para programas especiais (atendimentos domiciliares), com equipe orientada ao funcionamento e regras da área e dimensionada de forma a atender às exigências para a atividade.
Disponibilizar após o término do contrato uma cópia das ligações gravadas / armazenadas para o IPREF.
Manter canais específicos para: (i) Autorização e Regulação Médica e Assistencial, (ii) Oncologia, (iii) Materiais de Alto Custo (OPME), (iv) Remoções, (v) Procedimentos de Autorização Limitada, todos com funcionamento ininterrupto (24x7x365), com equipe especializada em cada área, e adequadamente dimensionada.
Os custos do envio do SMS serão por conta da proponente.
Realizar contatos diários com os hospitais e/ou equipe médica, para resolução destas pendências do item anterior, cumprindo o prazo dentro das regras e prazos estabelecidos pela legislação vigente.
Organizar e realizar juntas médicas, quando necessário. O médico deverá entrar em contato com o médico assistente, e informar sobre a conclusão da 2ª (segunda) opinião ou divergência da regulação médica diária e, em caso do médico assistente não concordar, sugerir e organizar uma junta médica de comum acordo. Este terceiro médico a ser envolvido na junta será custeado/reembolsado pelo IPREF.
Disponibilizar canal de atendimento especial para emergências, casos especiais ou tratamento de prioridades indicados pelo IPREF, fora do horário comercial, acessados pela equipe do IPREF ou por quem for designado.
A Central de regulação também será responsável pela prestação de serviços especializados em atendimento telefônico aos beneficiários do IPREF, com triagem das demandas, dando enfoque às urgências e emergências médicas nos horários pós-expediente da Central de Atendimento ao Beneficiário e durante os finais de semana, feriados e pontes.
Toda a prestação de serviços deverá atender, na íntegra, às exigências legais estabelecidas no Decreto n.º 6.523/2008, que regulamenta a Lei n.º 8.078, de 11/09/90, fixando normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.
As demandas que necessitarem de informações referentes a assuntos não caracterizados como urgência e emergência médica deverão receber orientação de retornar a ligação para a Central de Atendimento ao Beneficiário em seu horário comercial.

3.2. A licitante deverá comprovar, na prova de conceito, o atendimento a, pelo menos 90% dos requisitos deste item 3. Caso contrário será desclassificada.

Os requisitos faltantes deverão ser disponibilizados em até 30 (trinta) dias contados da assinatura do contrato.

Funcionalidades	Atende	Não atende
Possibilitar que o prestador solicite senhas e insira documentos pela WEB, para todos os tipos de autorização (SADT – Serviço de Apoio ao Diagnostico e Terapia, internação, prorrogação, material, medicamento, atendimento domiciliar e remoção).		
Garantir que todas as ligações recebidas e realizadas pela Central de Regulação sejam gravadas e armazenadas em meio eletrônico e deverão estar disponíveis para consulta do IPREF durante o período contratado.		
Emitir senhas aos credenciados, relativas a eventos considerados especiais e que requerem autorização prévia, mediante critérios preestabelecidos pelo IPREF e suportados por informações relativas ao histórico de utilização, em tempo real, do beneficiário e dos prestadores.		
Analisar os pedidos de autorização prévia, identificando a necessidade de documentação complementar como laudo de exames ou mesmo perícias, com a devida atualização do sistema.		
Antes de negar ou solicitar documentação complementar, analisar o histórico de autorizações do beneficiário.		
Fazer contato com o médico assistente para esclarecimentos e devidas justificativas, sempre que um procedimento não tiver indicação, após análise da equipe médica ou segunda opinião.		
Formalizar ao prestador as senhas emitidas (inclusive atendimento domiciliar) por telefone via WEB, fax e/ou por e-mail, de acordo com protocolos operacionais definidos pelo IPREF.		
Informar a liberação/autorização de senha ao beneficiário por SMS (Short Message Service) e/ou e-mail (inclusive atendimento domiciliar) conforme protocolo a ser definido pelo IPREF.		
Informar aos beneficiários por SMS e e-mail, os casos “Em andamento” e “Negativas” de forma a atender às exigências da ANS (RN 395, dentre outras).		
Enviar e-mail aos prestadores com o status de liberação das senhas: "autorizado", "em andamento" e "negativas", com as devidas justificativas detalhadas.		
Conceder senhas para processos especiais de atendimento domiciliar como: home care, ventilação mecânica, medicare, monitoramento, gerenciamento de crônicos, fisioterapia domiciliar, fonoterapia domiciliar, curativo domiciliar, medicamentos e materiais relacionados ao atendimento, fisioterapia, cirurgia refrativa, medicamentos e materiais de alto custo, psicologia, fonoaudiologia, RPG, hidroterapia, entre outros a serem definidos pelo IPREF.		
Controlar todos os pedidos de senhas, inclusive os pedidos que possuem pendências de documentação e/ou que necessitem de informações complementares, tais como: relatórios médicos, pareceres, laudos, entre outros.		
Disponibilizar uma funcionalidade para: (i).analisar/controlar as solicitações dos prestadores de serviço de home care e beneficiários que utilizam os programas (recebimentos, retorno com senha e solicitações); (ii) controle atualizado com transferências de autorizações, recebimentos e questionamentos sobre o atendimento.		
Respeitar os prazos e tempos acordados para a avaliação e emissão de parecer para cada solicitação de senha, procurando adotar medidas pró ativas no contato com os prestadores, sem envolver o beneficiário ou acarretar prejuízo ao seu tratamento.		
Identificar tecnicamente a coerência entre procedimentos ou associações entre		

procedimentos e protocolos médicos estabelecidos.		
Permitir à equipe do IPREF os seguintes acessos: (i) consulta em tempo real do andamento das autorizações (as consultas poderão ocorrer através de diversos filtros, tais como: por beneficiário, por credenciado, por evento, etc.) (ii) acesso em tempo real ao sistema para inserção de pareceres pela equipe do IPREF.		
Permitir a inclusão de protocolos médicos definidos pelo IPREF para regulação.		
Realizar a manutenção e atualização da Tabela Geral de Eventos (parametrização e criação de códigos) conforme regras definidas pelo IPREF, rol de procedimentos ANS e sociedades médicas.		
Disponibilizar pesquisa de satisfação após o término do atendimento telefônico na central.		
Disponibilizar um painel de indicadores no IPREF, para acesso dos líderes, gerentes e diretores, através dos seus respectivos desktops, inclusive de forma simultânea, com as seguintes informações: (i) quantidade de senhas pendentes de autorização; (ii) quantidade de senhas em fila de espera para análise; (iii) quantidade de senhas pendentes com beneficiários no local; (iv) tempo médio para autorização da senha; (v) quantidade de senhas autorizadas antes, no dia e depois do procedimento; (vi) por modalidade: internação, remoção, SAD, quimioterapia, atendimento domiciliar, material especial, terapias (Fisioterapia, Fonoaudiologia, etc.), procedimentos ambulatoriais; (vii) tempo de autorização da senha dividido nos intervalos, por modalidade: internação, remoção, quimioterapia, procedimentos ambulatoriais e SAD. (viii) fila com status dos beneficiários específicos definidos pelo IPREF.		
O conteúdo da demanda poderá envolver os seguintes assuntos: informações gerais, informações cadastrais, cobrança, planos de saúde, planos de previdência, empréstimo pessoal, portal e diversos.		
As demandas dos planos assistenciais caracterizadas como urgência e emergência médica serão triadas de acordo com suas características e peculiaridades, devendo ser resolvidas junto aos prestadores da rede credenciada, com posterior retorno ao beneficiário demandante.		
Para os casos caracterizados como urgência/emergência médica, a CONTRATADA deverá realizar abertura de ocorrência em sistema, realizando o registro do histórico do conteúdo e resolução da demanda		

4. Características Técnicas e Operacionais da Central de Atendimento ao Prestador

4.1. Os itens abaixo deverão ser comprovados mediante declaração da Proponente:

Possuir central exclusiva para atendimento ao prestador cujo acesso seja por central telefônica com URA, via conectividade (acesso <i>WEB</i>), funcionalidade de Fale Conosco e Ouvidoria.
Disponibilizar serviço de atendimento personalizado ininterrupto, em horário comercial das 08h às 18h, por equipe dimensionada de forma a atender às exigências da atividade e orientada sobre as regras, rotinas, contratos e regulamentos do IPREF.
Direcionar, orientar e controlar os prestadores para processarem 100% (cem por cento) das contas médicas via conectividade e gerarem as senhas via <i>WEB</i> .
Assegurar a implantação e treinamento em conectividade para os prestadores (telefone, URA, <i>WEB</i> , PC, etc.).
Elaborar e efetuar a manutenção do Manual de Orientações Técnicas do IPREF.

4.2. A licitante deverá comprovar, na prova de conceito, o atendimento a, pelo menos 90% dos requisitos deste item 4. Caso contrário será desclassificada.

Os requisitos faltantes deverão ser disponibilizados em até 30 (trinta) dias contados da assinatura do contrato.

Funcionalidades	Atende	Não atende
Receber, registrar, controlar e esclarecer as dúvidas/reclamações de qualquer natureza, dando segmento à questão com as áreas envolvidas até a concreta solução com retorno ao IPREF, respeitando os prazos de resposta estabelecidos		
Atuar de forma ativa e receptiva, como apoio e suporte ao credenciado, e possuir ligação direta com o processamento de contas (por exemplo: prestador que está enviando XML de forma incorreta, prestador com versão TISS diferente do IPREF, glosas recorrentes por falha do prestador, entre outros).		
Contatar os credenciados para solucionar os problemas e nos casos em que são necessárias reorientações operacionais e nas ações solicitadas pelo IPREF.		
Disponibilizar pesquisa de satisfação após o término do atendimento telefônico e enviar os resultados mensais ao IPREF.		
Disponibilizar chat na central de prestador para agilidade e resolução de pendências		
A equipe da central de Atendimento ao prestador deverá possuir acesso aos demais módulos que permitirão o completo atendimento ao credenciado.		

5. Características Técnicas e Operacionais da Central de Atendimento ao Beneficiário

5.1. Os itens abaixo deverão ser comprovados mediante declaração da Proponente:

Disponibilizar uma Central de Atendimento, cujo acesso seja por Central Telefônica com URA, funcionalidade de Fale Conosco e Ouvidoria, no horário das 08h às 18h, de segunda a sexta - feira.
As gravações telefônicas deverão ser disponibilizadas ao IPREF em até 24 (vinte e quatro) horas após a solicitação.
A CONTRATADA deverá disponibilizar mão de obra especializada (atendente, supervisor, multiplicador de conhecimento) aderente à quantidade de PAs.
É de responsabilidade da CONTRATADA a garantia da disponibilidade dos recursos alocados, devendo utilizar sua expertise para determinar turn over, absenteísmo e demais itens que afetem a disponibilidade da equipe.
Toda a prestação de serviços deverá atender, na íntegra, às exigências legais estabelecidas no Decreto n.º 6.523/2008, que regulamenta a Lei n.º 8.078, de 11/09/90, fixando normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.
CONTRATADA deverá contar com redundâncias para garantir que as operações sejam mantidas em caso de alguma eventualidade, bem como a manutenção das gravações das chamadas ativas e receptivas.
As instalações físicas e organização do trabalho deverão obedecer às exigências legais, de acordo com o previsto na NR - 17 (Norma Regulamentadora 17).

5.2. A licitante deverá comprovar, na prova de conceito, o atendimento a, pelo menos 90% dos requisitos deste item 5. Caso contrário será desclassificada.

Os requisitos faltantes deverão ser disponibilizados em até 30 (trinta) dias contados da assinatura do contrato.

Funcionalidades	Atende	Não atende
Realizar prestação de serviços de teleatendimento, com funções de ativo e receptivo, englobando os equipamentos e sistemas de atendimento, dimensionamento dos recursos humanos para atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade		
Garantir que todas as ligações recebidas e realizadas pela Central de Atendimento sejam gravadas e armazenadas em meio eletrônico e deverão estar disponíveis para consulta do IPREF durante o período contratado.		
Toda a prestação de serviços deverá atender, na íntegra, as exigências legais estabelecidas na RN - 395, que dispõe sobre as regras a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde		
O atendimento a ser prestado pela equipe da CONTRATADA será exclusivamente sobre assuntos dos planos assistenciais administrados pelo IPREF e poderá envolver os seguintes assuntos: informações gerais, informações cadastrais, cobrança, indicação de rede credenciada, movimentações cadastrais, entre outros.		
O IPREF deverá disponibilizar scripts com todas as informações necessárias para a realização dos atendimentos que deverão ser seguidos integralmente pela CONTRATADA. Os scripts podem sofrer alteração ao decorrer do CONTRATO, conforme necessidades do IPREF.		
Para as demandas que não puderem ser solucionadas no 1º (primeiro) atendimento, a CONTRATADA deverá realizar aberturas de chamado, enviadas através do sistema, para tratativas pelo IPREF.		
A CONTRATADA deverá realizar registro do histórico do conteúdo de todas as ligações, classificando as demandas de cada chamada no sistema, para eventual consulta por parte do IPREF		
CONTRATADA deverá disponibilizar pesquisa de satisfação após o término do atendimento telefônico na central.		
Central de Atendimento ao Beneficiário da CONTRATADA deverá realizar ligações para informar sobre o status da liberação/autorização de senha aos beneficiários que não		

possuem e-mail ou celular em seu cadastro ou que optam em não receber as senhas por SMS ou e-mail, em atendimento à RN 395		
Central de Atendimento ao Beneficiário da CONTRATADA deverá emitir e enviar aos beneficiários do IPREF as correspondências de negativa de atendimento de que trata a RN 319, após ser devidamente comunicada pela Central de Regulação.		

6. Características Técnicas e Operacionais do Processamento de Contas Médicas e Hospitalares

6.1 Os itens abaixo deverão ser comprovados mediante declaração da Proponente:

Possuir a operação e equipe de processamento de contas pertencentes ao BPO localizada obrigatoriamente na Região Metropolitana de São Paulo.
Além dos processos rotineiros de análise de contas e recursos de glosa, a CONTRATADA deverá, sempre que solicitado pelo IPREF, efetuar conciliações adicionais de pagamentos a credenciados (em sistema e planilha Excel), atendendo aos prazos estipulados e fornecendo informações adicionais e detalhadas e de fácil entendimento para esclarecer dúvidas de pagamentos da Rede Credenciada.
Disponibilizar endereço físico para entrega das contas físicas e dos documentos fiscais encaminhados pelo prestador, registrando esses recebimentos por códigos ou protocolos facilitando o rastreamento e identificação dos atendimentos e prestadores.
A CONTRATADA deverá assumir todos os processos de glosas e recursos de glosas pendentes. De igual forma, incorporar ao seu processo de pagamentos, itens pendentes por falta de documentação comprobatória.

6.2 A licitante deverá comprovar, na prova de conceito, o atendimento a, pelo menos 90% dos requisitos abaixo. Caso contrário será desclassificada.

Os requisitos faltantes deverão ser disponibilizados em até 30 (trinta) dias contados da assinatura do contrato.

Funcionalidades	Atende	Não atende
Realizar auditoria administrativa interna em contas médicas, por meio de sistema de processamento de contas, para a consistência de valores cobrados pelo prestador referentes às 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% (cem por cento) das contas.		
Realizar auditoria técnica interna nas contas médicas para validação de critérios técnicos, médicos e de enfermagem, com a aprovação do médico auditor, 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% (cem por cento) das internações hospitalares e dos procedimentos ambulatoriais realizados.		
Manter no portal de relacionamento com o credenciado, todos os formulários em meio eletrônico		
Recepcionar e digitalizar de forma indexada com parâmetros a serem estabelecidos pelo IPREF, os seguintes documentos: (i) Nota Fiscal; (ii) faturas; (iii) RPA; (iv) guias de atendimento; (v) contas hospitalares; (vi) pedidos médicos, entre outros que venham a ser exigidos.		
Capturar e operacionalizar os dados necessários via conectividade para a realização de transações de faturamento eletrônico com os prestadores de serviço credenciados.		
Para os prestadores que não possuem envio de faturamento eletrônico (XML), a CONTRATADA deverá disponibilizar através do site um meio de preenchimento das guias para geração dos arquivos XML.		
Analisar toda a informação e documentação (contas médicas, documentos fiscais, entre outros), garantindo ao IPREF, a partir de sua própria aprovação, a autenticidade e veracidade de documentos e informações.		
Manter a guarda, dos originais dos documentos fiscais e as contas físicas, enviando documentos ao IPREF, sempre que solicitado de uma forma indexada e organizada,		

permitindo a sua recuperação em tempo hábil. No final do contrato a CONTRATADA deverá entregar em até 30 (trinta) dias, o acervo ao IPREF de forma organizada em caixas, identificadas, bem como indexadas em arquivo XLSX, garantindo a rastreabilidade de cada documento arquivado.		
Realizar a análise da conta, conciliando a eletrônica com a física encaminhada pelo prestador.		
Gerenciar o cumprimento do cronograma de pagamento apresentado pelo IPREF de 100% (cem por cento) das contas recepcionadas.		
Realizar análise e a divulgação do pré-faturamento, no portal do credenciado, e encaminhar via e-mail para os prestadores os protocolos liberados para a emissão da documentação fiscal. Informar obrigatoriamente o endereço (eletrônico ou físico) para o envio da nota fiscal ou RPA, com o prazo de entrega.		
Emitir e enviar para o IPREF, a cada crédito à rede credenciada, arquivos para os seguintes tipos de pagamentos: a) CNAB: Arquivo eletrônico formatado e direcionado para o processamento direto pelo sistema bancário. b) Boleto bancário: relatório completo (físico e eletrônico) contendo as conciliações e respectivas notas fiscais, além dos boletos, conforme regras do IPREF.		
Todas as modalidades de pagamento deverão conter um relatório destacando as informações dos impostos retidos a serem recolhidos pelo IPREF		
A CONTRATADA deverá possuir uma política de limites de alçadas para a reversão de glosas por tipo de glosa.		
A CONTRATADA deverá analisar as glosas, identificar motivos rotineiros/recorrentes e acionar a equipe de Rede Credenciada da própria CONTRATANTE para efetuar as devidas correções/ajustes de tabelas. Para os demais problemas de glosas, a equipe de Processamento de Contas ou Recurso de Glosas deverá resolver estes problemas, com o auxílio do IPREF nos casos que forem necessários.		
A CONTRATADA deverá também disponibilizar relatórios e/ou funcionalidade no sistema para avaliação por parte do IPREF sobre reversões de glosas e glosas recorrentes.		
Antes de seu processamento final junto ao módulo de faturamento e cobrança, a CONTRATADA deverá garantir, por meio de relatório, que os valores de coparticipação de cada evento estão de acordo com as regras/determinações estabelecidas pelo IPREF		
A CONTRATADA será responsável pela atualização dos sistemas SIMPRO e Brasíndice. A responsabilidade pela assinatura das revistas será do IPREF.		

7. Características Técnicas e Operacionais das Auditorias *in loco*

7.1 Os itens abaixo deverão ser comprovados mediante declaração da Proponente:

Pré-auditoria de faturas hospitalares in-loco no endereço da entidade credenciada lotada na RMSP;
Cumprir as disposições contratuais a seu cargo de acordo com a melhor técnica e diligências aplicáveis a serviços desta natureza, bem como rigorosa observância das Especificações Técnicas pertinentes;
Contar com pessoal de nível profissional e serviço em quantidade e qualidade necessárias para o cumprimento do objeto deste Contrato.
Atender as alterações na Legislação Federal e normas específicas do Plano de Saúde, sem ônus adicionais para o IPREF.
Prestar subsídios técnicos em linguagem clara e de fácil entendimento, quando solicitado pelo IPREF.
Auditoria, conferência técnica, enquadramento de procedimentos dos serviços realizados por profissionais/entidades credenciados.
Assessoria e auditoria técnica em serviços de saúde para pagamento à rede credenciada
Realizar a auditoria e conferência técnica de faturas em conformidade com as resoluções dos respectivos Conselhos de Classe
7.1.1 ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇOS: Monitoramento Médico e de Enfermagem aos pacientes internados em regime hospitalar e em regime domiciliar (home care) "in loco" e serviços especializados em Análise Técnica de Contas Ambulatoriais para os serviços de Quimioterapia e Hemodiálise em hospital / estabelecimentos de saúde conforme os tipos de eventos / sinistros, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do dia da internação conforme indicação a CONTRATANTE, com o objetivo de avaliar a qualidade, o desempenho e eventuais irregularidades, devendo a contratada emitir relatórios de avaliação técnica, individual por cada sinistro/evento relatando o quadro clínico e sua evolução, as condutas médicas, os prontuários, os itens de alto custo, os insumos e as críticas do atendimento efetuado pelo hospital, nas cidades de Guarulhos e São Paulo, sendo a quantidade de beneficiários inscritos de aproximadamente 3.000 (três mil) vidas, da seguinte forma: 7.1.2 Realizar o acompanhamento médico/auditoria aos pacientes HOSPITALIZADOS na rede credenciada de Hospitais do IPREF-SAÚDE, INDEPENDENTE DA ACOMODAÇÃO (UTI, ENFERMARIA, ISOLAMENTO E ETC) em no máximo 24 (vinte e quatro) horas a contar do dia da internação conforme indicação da CONTRATANTE, através de visitas hospitalares, que deverão subsidiar as solicitações de prorrogação de internação, exames especializados, pareceres e demais procedimentos, incluindo neste acompanhamento 2 (duas) visitas médicas semanais ao paciente, em seu leito e o prontuário "in loco", caso seja necessário informar à CONTRATANTE possibilidade de longa permanência hospitalar ou indicação injustificada do tratamento. As solicitações deverão ser relatadas no prontuário do paciente via sistema. 7.1.3 Verificar se o procedimento foi devidamente autorizado pelo Contratante 7.1.4 Possuir e disponibilizar à CONTRATANTE sistema informatizado de auditoria médica, com acesso via WEB, com as seguintes informações: 7.1.5 Relatório Resumo Diário, via sistema, em até 24 horas após visita de todos os Pacientes Internados, informando nome, tempo de internação, motivo da internação, quantidade de visitas médicas realizadas pela contratada, agrupados por hospital, por cidade, e a nível geral; 7.1.6 Relatório Diário das Visitas Agendadas pela CONTRATANTE; 7.1.7 Relatório Diário das Visitas Médicas via sistema em até 24 horas após visita, realizadas para acompanhamento pela área médica da CONTRATANTE;

7.1.8 Relatório Gerencial Mensal de Estudo de Custos Hospitalares, contendo as seguintes informações acerca do período consultado: quantidade de internações, quantidade de dias de internação, média de permanência hospitalar, Custo Hospitalar, Percentual de glosa do custo hospitalar, custo com honorários médicos, percentual de glosa do honorário médico, custo total da internação, percentual de glosa da internação. Essas informações deverão ser disponibilizadas, por hospital, cidade e em nível geral; em até 3/4/5 dias depois da alta do paciente;

7.1.9 Elaborar Relatório Gerencial Mensal de Estudo de Glosas, por hospital e a nível geral, contendo as seguintes informações acerca do período consultado: glosas realizadas, por motivo, bem como um estudo do índice de recurso pelos hospitais, bem como o índice de aceitação do recurso dos credenciados, informando também a glosa final, após recursos;

7.1.10 Relatório de Visita a Paciente Internado, via sistema em até 24 horas após visita, onde deverão constar, por paciente, o diagnóstico, a evolução, procedimentos realizados, rotinas e as medicações ministradas, equipamentos e materiais utilizados diariamente;

7.1.11 - Relatório Médico por Paciente, onde deverá constar o diagnóstico, tempo de internação, previsão de alta, tipo de acomodação, utilização de material e/ou medicamento de alto custo, realização de exames de alto custo, médio e baixo custo, realização de procedimentos cirúrgicos ou quaisquer outros procedimentos não cirúrgicos durante a internação, realização de fisioterapia /fonoaterapia e indicação de home care, entre outras informações necessárias ao acompanhamento por parte da equipe médica da CONTRATANTE;

7.1.12 Relatório de Custo Médio dos Procedimentos Cirúrgicos mais frequentes, por Hospital, considerando para tanto os valores para os períodos pré-cirúrgico e pós-cirúrgico, justificando-os.

7.1.13 Relatório Gerencial Mensal de Estudo de Custos Ambulatoriais de Quimioterapia e hemodiálise, contendo as seguintes informações acerca do período consultado: quantidade de tratamentos, Custo Ambulatorial, Percentual de glosa do custo ambulatorial, custo com honorários médicos, custo total do tratamento, percentual de glosa;

7.1.14 No caso de necessidade de uso de materiais especiais (OPMES), tais como órteses, próteses e materiais de alto custo que envolvam cirurgias e procedimentos em terapia intensiva, eletivas e de urgência e emergência, a **CONTRATADA** deverá verificar a compatibilidade entre os materiais especiais solicitados e o procedimento a ser realizado e se os materiais solicitados são cobertos pela CONTRATANTE e concluído os procedimentos, a **CONTRATADA** deverá devolver a solicitação à **CONTRATANTE**, acompanhado de Laudo Médico Conclusivo, para decisão final do IPREF, indicando se o material solicitado é o mais adequado para o procedimento.

7.1.15 No caso de **CIRURGIA ELETIVA que envolva OPMES**, todos os procedimentos listados acima deverão ser concluídos no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de recebimento pela **CONTRATADA** da solicitação da cirurgia e/ou a critério da CONTRATANTE com antecedência mínima e razoável da data agendada da cirurgia e poderá a critério da CONTRATANTE, ser solicitada a participação de MÉDICO(A) OU ENFERMEIRO(A) da CONTRATADA em cirurgias de alto de custo.

7.1.16 No caso de utilização de **MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO e QUIMIOTERAPIA**, a **CONTRATADA** deverá avaliar a necessidade de sua utilização e enviar parecer conclusivo sobre tal necessidade (sim ou não), para posterior liberação por parte da **CONTRATANTE**.

7.1.17 No caso de medicamentos para QUIMIOTERAPIA, a **CONTRATADA** deverá analisar a solicitação de acordo com o protocolo da especialidade estabelecido pela CONTRATANTE em seus contratos.

7.1.18 Os itens referentes às despesas da internação não cobradas diretamente na fatura hospitalar, como

honorários médicos, hemoterapia e outros deverão ser informados à **CONTRATANTE**, com detalhamento quanto à natureza, quantidade e datas de realização.

7.1.19 Realizar visita ao paciente que recebe assistência domiciliar (home care), conforme solicitação e indicação da CONTRATADA, realizar acompanhamento mensal no fechamento de todas contas dos pacientes de home care nas empresas indicadas pela CONTRATANTE;

7.1.20 Informar a previsão de alta dos pacientes verificando se haverá necessidade de acompanhamento ambulatorial ou domiciliar (home-care), visando à prevenção de novas complicações e ou agravamento da doença de base.

7.1.21 Manter contato com o corpo médico ou médico assistente, visando esclarecimentos quanto ao quadro clínico, avaliar a qualidade dos atendimentos prestados ao paciente e verificando a possibilidade de desospitalização (alta administrativa ou hospitalização home-care).

7.1.22 Discussão e resolução de casos divergentes com o médico ou médico assistente e/ou diretor clínico do hospital, nos casos em que a pré-análise da conta apresentar discordância com o efetivamente realizado e a necessidade de realização, verificando a possibilidade de desospitalização.

7.1.23 Realizar a pré-análise das contas dos pacientes nos respectivos meses por meio de profissionais qualificados da área médica e de enfermagem, com a pré-análise das faturas, avaliar a parte técnica das cobranças com base nos prontuários médicos e as negociações estabelecidas com os hospitais determinados pela CONTRATANTE, conforme cronograma a ser acordado com a rede hospitalar monitorada e ainda compatibilizar a conferência técnica qualitativa e quantitativa dos materiais e medicamentos, conforme prescrição médica, constatando se os serviços cobrados são compatíveis com os realizados (a fatura hospitalar/home-care e seus elementos, diárias, taxas, materiais, medicamentos, etc.)

7.1.24 Revisão e adequação dos códigos atribuídos pelos técnicos, para exames a serem liberados ou aos procedimentos realizados às internações, bem como esclarecimentos sobre procedimentos das tabelas AMB 92, AMB 96, AMB 99 e CBHPM 5ª edição/2008, Brasíndice, Simpro e outras praticas pela CONTRATANTE e seus credenciados.

7.1.25 Disponibilizar um(a) médico(a), com qualificação de perito(a), para que o mesmo esteja nas dependências da CONTRATANTE, quando solicitado, para sanar dúvidas e outras análises pertinentes ao objeto desta licitação.

7.1.26 Concomitante ao trabalho de monitoramento, serão fornecidos relatórios individuais dos casos monitorados e de cada uma das faturas pré-analisadas.

7.1.27 A critério da CONTRATANTE e respeitando os termos das Leis Municipais nº 6.083/05, serão solicitadas avaliações periciais acerca do enquadramento do quadro de beneficiário maior inválido.

7.2 – **Dos Relatórios:** Os relatórios previstos neste contrato deverão, obrigatoriamente:

- a) ser entregues à CONTRATANTE eletronicamente;
- b) ter subdivisão de custo por grupo, ex: day clinic, internação, home care, pacote, medicamentos, etc.
- c) ter indicadores de custo valor cobrado, liberado e glosa direta.
- d) ter indicadores de atividades, total de faturas, admissões, alta e total geral de diárias.

e) LAY-OUT DOS RELATÓRIOS

RELATÓRIO TOTAL DOS ELEMENTOS

CLIENTE

Praça

Prestador

Subdivisão dos Custos por grupos

Diárias

Apto.

UTI

Semi

Enfermaria

Day Clinic

Pacote

Isolamento

Apto. Cjto.

Ambulatório

Acompanhante

Berçário

Taxas

Materiais

Medicamentos

SADT

Honorários

Hemoderivados

Gases

Outros

Total

Indicadores de Custo

Valor Cobrado

Valor Liberado

Valor Glosa Direta

Indicadores de Atividade

Total Geral de Faturas Monitoradas

Total Geral das Admissões

Total Geral de Pacientes

Total das Altas

Total Geral de Diárias

Indicadores de Desempenho

TMI

(TMI - Tempo Médio de Internação)

TMI - UTI e SEMI

CPD

(CPD - Custo Paciente Dia)

7.3. A licitante deverá comprovar, na prova de conceito, o atendimento a, pelo menos 90% dos requisitos deste item, referentes a todas as assistências médicas especificadas neste Termo de Referência. Caso contrário será desclassificada.

Os requisitos faltantes deverão ser disponibilizados em até 30 (trinta) dias contados da assinatura do contrato.

Funcionalidades	Atende	Não atende
Análise in loco e consenso com a rede credenciada verificando as negociações, tabelas de conceito, OPME e pacotes adotados pelo IPREF.		
Análise in loco das contas médicas hospitalares comparando os eventos autorizados com os cobrados. Elaboração do capeante da conta que deverá conter <i>check list</i> da auditoria e os valores da conta "suja" e da conta "limpa".		
Fornecer mensalmente relatórios quantitativos dos trabalhos, bem como informes estatísticos de análise de uso do Plano de Saúde.		
Elaborar e entregar relatórios em meio físico e arquivo digital editável, contendo dados estatísticos referentes ao objeto deste contrato, mensalmente, e sempre que o IPREF solicitar: a - relatório contendo as diferenças entre os valores faturados pelo credenciado, analisados pela CONTRATADA e homologados pelo IPREF, para pagamento conforme parâmetros definidos pelo IPREF. b - relatório de glosas por credenciado, indicando os tipos, motivos, percentuais e reconsiderados, períodos, procedimentos, entre outros, conforme parâmetros definidos pelo IPREF;		

8 – SLA – Service Level Agreement

8.1. – A contratada deverá cumprir o seguinte SLA:

a. Central de atendimento ao prestador		Metas/Prazos
Número de chamadas abandonadas na central de atendimento.		Inferior a 8%.
Nível de serviço das centrais de atendimento: porcentagem das chamadas atendidas dentro de um determinado limite de tempo estipulado como tempo de espera máximo desejado.		70% das chamadas atendidas em até 40 segundos
Atualizar e disponibilizar no Portal o manual de Orientações Técnicas ao Prestador a cada atualização de processos e procedimentos do IPREF.		Máximo de 5 dias úteis
b. Central de atendimento ao beneficiário		Metas/Prazos
Nível de serviço (atendimento telefônico)		70% das ligações atendidas em até 60 (sessenta) segundos.
Efetuar ligações ao beneficiário para informar sobre o status da liberação/autorização de senha aos beneficiários que não possuem e-mail ou celular em seu cadastro ou que optam em não receber as senhas por SMS ou e-mail		Conforme RN 395
Tempo médio de atendimento por ligação		04 minutos e 50 segundo
c. Central de regulação		Metas/Prazos
Número de chamadas abandonadas na central de atendimento.		Inferior a 8%.
Nível de serviço das centrais de atendimento: porcentagem das chamadas atendidas dentro de um determinado limite de tempo estipulado como tempo de espera máximo desejado.		70% das chamadas atendidas em até 40 segundos.
Senhas administrativas e autorizações em geral aos beneficiários.		Resposta de acordo com protocolo a ser estabelecido pelo IPREF.
Senhas Administrativas (via web) ao prestador.		Resposta em até 10 minutos.
Autorização para quimioterapia ao prestador.		Resposta em até 10 dias úteis.
Autorização ao prestador de internação com OPME.		Resposta em até 10 dias úteis.
Autorização ao prestador de internação sem OPME.		Resposta em até 48 horas
Autorização para atendimentos ambulatoriais com beneficiário "in loco" no prestador.		Resposta em até 3 horas.
Autorização para internações urgência/emergência ao prestador.		Resposta em até 3 horas.
Gravação dos atendimentos da Central de Regulação.		100% dos atendimentos.
Informar a CONTRATANTE, por telefone e e-mail, sobre problemas detectados na operação diária.		Resposta em até 1 hora.
d. Processamento de contas		Metas/Prazos
Realizar auditoria administrativa interna em contas médicas.		100% das contas.
Realizar auditoria técnica interna nas contas médicas		100% das internações hospitalares e dos procedimentos ambulatoriais realizados, excetuando-se os hospitais pre-auditados.
Realizar auditoria dos preços e especificação dos materiais e medicamentos cobrados pela rede credenciada, confrontando-os com as tabelas contratadas (Brasíndice, SIMPRO etc.)		Auditar 100% dos credenciados .
Recepcionar, digitalizar e anexar documentos no sistema informatizado da		100% dos seguintes

gerenciadora de saúde.	documentos: (i) Nota Fiscal; (ii) Faturas; e, (iii) RPA.
Disponibilização de documentos fiscais e contas físicas à CONTRATANTE.	Entrega em até 10 dias úteis.
Reunião presencial na sede do IPREF.	Pelo menos 1 (uma) vez por mês.
Cumprimento do cronograma de pagamento apresentado pelo IPREF (inclusive pré-faturamento).	100% das contas recepcionadas, independente da forma de envio por parte dos prestadores.
Processar o faturamento por meio de conectividade com os prestadores que já adotam essa modalidade.	Processar 100% das contas atualmente transacionadas pela conectividade.
Disponibilização dos relatórios prévios para conferência dos pagamentos pelo IPREF.	Pagamento, conforme cronogramas.
Disponibilização dos arquivos CNAB ou boletos para pagamento à Rede Credenciada.	2 dias antes do pagamento, conforme cronogramas.
Análise e retorno dos recursos de glosas à Rede Credenciada.	90 dias após envio dos prestadores
Processar as contas relativas ao reembolso.	Conforme cronograma do IPREF
Disponibilizar o arquivo CNAB de reembolso.	2 dias antes do crédito ao beneficiário.
e. Relatórios/Indicadores assistenciais	Metas/Prazos
Envio de relatórios gerenciais e informações gerenciais.	Até o 10º dia útil do mês subsequente.

ANEXO III – MODELO PROPOSTA
PREGÃO Nº 009/2018 – PROCESSO Nº 832/2018

Ao
IPREF
Guarulhos - SP

Ref.: Pregão Presencial nº xxx/xxxx
Processo Administrativo nº XXX/XXXX

Razão Social da PROPONENTE:		
Endereço:		
CEP:	Fone:	Fax:
e-mail:	CNPJ nº	Inscrição Estadual:

OBJETO: Gerenciamento dos planos de assistência à saúde do IPREF, para 5.000 (cinco mil) beneficiários podendo chegar a 15.000 (quinze mil), conforme especificações contidas no Anexo I – Termo de Referência e Anexo II – Memorial Descritivo deste Edital, abrangendo:

1. Fornecimento de licença de uso de software integrado (ERP) de Gestão de Operadora de Planos de Saúde, bem os serviços de Instalação, Implantação, Treinamentos, Operação Assistida, Migração de Dados e Suporte e Manutenção necessários à perfeita operação do plano.
2. Fornecimento e Operação de Central de Regulação.
3. Fornecimento e Operação de Central de Atendimento ao Prestador.
4. Fornecimento e Operação de Central de Atendimento ao Beneficiário.
5. Processamento e análise de contas médicas e hospitalares.
6. Auditorias.

TEM	QUANT	DESCRIÇÃO DO PRODUTO	VALOR MESAL R\$	PREÇO TOTAL R\$
I	01	Serviços de implantação (migração de dados, configuração inicial, capacitação, treinamento, acompanhamento, bem como customização inicial e evolutiva das funcionalidades), computadas todas as despesas, direta ou indiretamente relacionadas ao mesmo. (se houver)	-----XXXXX-----	

I	12 MESES	Preço mensal para locação do sistema (manutenção, suporte técnico e atualização tecnológica), computadas todas as despesas, direta ou indiretamente relacionadas ao mesmo.		
PREÇO TOTAL:				
1) O sistema e serviços ofertados contemplam todas as funcionalidades descritas no Memorial Descritivo; 2) As condições comerciais aqui apresentadas têm validade de 60 (sessenta) dias, contados da data de apresentação da proposta; 3) Confirmamos que o sistema ofertado é de nossa exclusiva propriedade autoral, não havendo qualquer óbice legal para o seu licenciamento de uso para o IPREF 4) O prazo para a implantação completa do sistema, incluindo instalação, treinamentos e migração de dados, customizações e para todos os demais serviços contemplados no objeto do Edital é de 60 (sessenta dias) contados da assinatura do Contrato. 5) Os valores desta proposta incluem todas as despesas com impostos, descontos, emolumentos, contribuições previdenciárias, fiscais, sociais e para fiscais, que sejam devidos em decorrência, direta e indireta, do Contrato a ser firmado com o IPREF 6) Todas as despesas (mão-de-obra, deslocamento, estadia, alimentação, taxas, impostos, tarifas, entre outras) necessárias à participação na licitação, nas atividades de demonstração e implantação de todos os itens propostos correm por nossa conta exclusiva.				
Nome do REPRESENTANTE:				
Assinatura do REPRESENTANTE:				

ANEXO IV

PREGÃO Nº 009/2018 – PROCESSO Nº 832/2018

TERMO DE CREDENCIAMENTO

MODELO

AO

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS
PÚBLICOS MUNICIPAIS DE GUARULHOS**

Pregão Presencial nº

Processo Administrativo nº

Objeto:

A empresa (nome da empresa), com sede na (endereço completo), inscrita no C.N.P.J. nº _____, representada pelo(a) Sr.(a) (representante legal da empresa e cargo), titular do R.G. nº _____ e do CPF nº _____, CREDENCIA o(a) Sr.(a), (nome e cargo do credenciado), titular do R.G. nº _____ e do CPF nº _____, para representá-la perante a **INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE GUARULHOS** em licitações na modalidade pregão, podendo formular lances verbais e praticar todos os atos inerentes ao certame, inclusive interpor e desistir de recursos em todas as fases licitatórias.

Local, data,

Assinatura – representante legal

nome, RG, cargo .

ANEXO V

PREGÃO Nº 009/2018 – PROCESSO Nº 832/2018

DECLARAÇÃO DE PLENO CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

MODELO

AO

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS
PÚBLICOS MUNICIPAIS DE GUARULHOS**

Pregão Presencial nº

Processo Administrativo nº

Objeto:

Eu, (nome completo), representante legal da Empresa _____, com sede na Rua _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, interessada em participar da licitação em epígrafe constante do processo administrativo do **INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS**

PÚBLICOS MUNICIPAIS DE GUARULHOS com vistas a (Objeto) _____, DECLARO, sob as penas da Lei, o pleno cumprimento aos requisitos de Habilitação.

Local, data, nome, R.G, cargo e assinatura do representante legal.

ANEXO VI
PREGÃO Nº 009/2018 – PROCESSO Nº 832/2018
DECLARAÇÃO DE REGULARIDADE FISCAL HABILITATÓRIA

MODELO

AO

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS

PÚBLICOS MUNICIPAIS DE GUARULHOS

Pregão Presencial nº

Processo Administrativo nº

Objeto:

Nome completo _____, representante legal da Empresa _____, com sede na Rua _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, interessada em participar da licitação em epígrafe que se processa no processo administrativo indicado, DECLARO, sob as penas da Lei:

A) Que até a presente data inexistem fatos impeditivos para nossa habilitação no presente processo licitatório, assim como que estamos ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

B) E que nos encontramos em situação regular perante o Ministério do Trabalho no que se refere à observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, não mantendo em nosso quadro de pessoal menores de 18 (dezoito anos) em horário noturno de trabalho ou em serviços perigosos ou insalubres, não possuindo ainda, qualquer trabalho de menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos.

Local, data, nome, R.G, cargo e assinatura do representante legal.

ANEXO VII

PREGÃO Nº 009/2018 – PROCESSO Nº 832/2018

DECLARAÇÃO DE ISENÇÃO ESTADO

MODELO

AO

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS

PÚBLICOS MUNICIPAIS DE GUARULHOS

Pregão Presencial nº

Processo Administrativo nº

Objeto:

A (nome da empresa), com sede à (endereço completo), CNPJ nº , DECLARA, sob as penas da lei e por ser expressão da verdade, que esta isenta e/ou não sofre incidência de estaduais, não possuindo, portanto, débitos junto à Fazenda Pública do Estado (do domicílio ou sede da licitante).

Local e data

Nome, R.G, cargo e assinatura do responsável pela empresa.

ANEXO VIII

PREGÃO Nº 009/2018 – PROCESSO Nº 832/2018

DECLARAÇÃO DE ISENÇÃO MUNICÍPIO

MODELO

AO

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS

PÚBLICOS MUNICIPAIS DE GUARULHOS

Pregão Presencial nº

Processo Administrativo nº

Objeto:

A (nome da empresa) _____, com sede à (endereço completo) _____, CNPJ nº _____, DECLARA, sob as penas da lei e por ser expressão da verdade, que não está cadastrada (inscrita), não possuindo, portanto, débitos mobiliários junto à Fazenda Pública do Município de _____ (do domicílio ou sede da licitante).

Local e data

Nome, R.G, cargo e assinatura do responsável pela empresa.

ANEXO IX

PREGÃO Nº 009/2018 – PROCESSO Nº 832/2018

DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006.

MODELO

AO

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS

PÚBLICOS MUNICIPAIS DE GUARULHOS

Pregão Presencial nº

Processo Administrativo nº

Objeto:

A (nome da empresa) _____, com sede à (endereço completo) _____, CNPJ nº _____, DECLARA, sob as penas da lei que cumpre os requisitos legais para qualificação como **microempresa, empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual** e, atesta a aptidão para usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006, não possuindo nenhum dos impedimentos previstos no artigo 4º da Lei Complementar nº 123/2006.

Local e data

Nome, R.G, cargo e assinatura do responsável pela empresa.

Nota: A falsidade da Declaração, objetivando os benefícios da Lei Complementar nº 123/2006, caracterizará crime previsto no artigo 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outros tipos penais e ainda, nas penalidades previstas no Edital.

ANEXO X

PREGÃO Nº 009/2018 – PROCESSO Nº 832/2018

**DECLARAÇÃO DE PREPOSTO
(MODELO)**

DEVERÁ SER ANEXADO NO ENVELOPE PROPOSTA

(Sua ausência não será motivo de desclassificação, mas a empresa vencedora deverá elaborar e apresentar na sessão do presente pregão)

A (razão social da empresa) _____, ME (.....) EPP (.....) CNPJ n.º _____, com sede à _____, neste ato representada pelo(s) (diretores ou sócios, com qualificação completa – nome, RG, CPF, nacionalidade, função) pelo presente instrumento designa e constitui:

1) RESPONSÁVEL PARA ASSINATURA DO CONTRATO: o(s) Senhor(es) nome _____, RG _____, CPF _____, nacionalidade _____, função _____, e-mail institucional _____, e-mail pessoal _____. **(Quando não for diretor, além da documentação retro, deverá apresentar procuração para tal, no ato da assinatura do mesmo).**

2) PREPOSTO: o Senhor(es) nome _____ RG _____ CPF _____ nacionalidade/função _____, fone/e-mail _____, o qual, perante ao INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICO MUNICIPAIS DE GUARULHOS - IPREF, deverá acompanhar o presente Pregão, fiscalizar, prestar toda assistência e orientação que se fizerem necessárias, conforme art. 68 da Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993, e alterações posteriores.

Local, data e assinatura

.....

Assinatura do Responsável legal da empresa

ANEXO XI
PREGÃO Nº 009/2018 – PROCESSO Nº 832/2018

MINUTA
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº ____/2018 - IPREF

PREÂMBULO

PREGÃO PRESENCIAL nº 009/2018-IPREF

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 832/2018-IPREF

CONTRATANTE
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE GUARULHOS

CONTRATADA

_____, com sede na
_____, inscrita no CNPJ/MF sob nº
_____, neste ato representada pelo seu
_____, portador da cédula de identidade RG nº
_____, e do CPF/MF nº _____.

Cláusula 1 - ATO AUTORIZATIVO: Este contrato decorre de homologação pela autoridade competente de licitação na modalidade Pregão Presencial nº ____/2018, que se acha juntada às fls. ____ do Processo Administrativo nº. ____/2018 -IPREF.

Cláusula 2 - OBJETO DO CONTRATO: Gerenciamento dos planos de assistência à saúde do IPREF, para 5.000 (cinco mil) beneficiários podendo chegar a 15.000 (quinze mil), conforme especificações contidas no Anexo I – Memorial Descritivo e Anexo II – Termo de Referência deste Edital, abrangendo:

- 2.1 Fornecimento de licença de uso de software integrado (ERP) de Gestão de Operadora de Planos de Saúde, bem os serviços de Instalação, Implantação, Treinamentos, Operação Assistida, Migração de Dados e Suporte e Manutenção necessários à perfeita operação do plano.
- 2.2 Fornecimento e Operação de Central de Regulação.
- 2.3 Fornecimento e Operação de Central de Atendimento ao Prestador.
- 2.4 Fornecimento e Operação de Central de Atendimento ao Beneficiário.
- 2.5 Processamento e análise de contas médicas e hospitalares.
- 2.6 Auditorias.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS: As especificações técnicas dos trabalhos a serem executados estão indicados nos anexos do edital da licitação, que constituem parte integrante deste Contrato, independentemente de transcrição, e que a CONTRATADA se obriga a obedecer.

PARÁGRAFO SEGUNDO: REGIME DE EXECUÇÃO: O presente instrumento está vinculado ao edital de Pregão Presencial nº ____/2018, vinculando-se ainda ao Termo de Referência (anexo I), Memorial Descritivo (anexo II) e a PROPOSTA DA CONTRATADA apresentada, que passam a fazer parte integrante do contrato, independente de transcrição.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O gestor do contrato será Sr(a)_____, responsável pelo acompanhamento e fiscalização dos serviços prestados, como também pela conferência das Notas Fiscais/Fatura. Quando da substituição do Gestor, a Administração da CONTRATANTE assumirá essa responsabilidade, enquanto não seja efetuada essa alteração por meio de aditamento unilateral. As Notas Fiscais deverão ser entregues no local da prestação dos serviços ou por e-mail diretamente ao Gestor do Contrato, e, se, constatadas irregularidades o gestor entrará em contato com a **CONTRATADA** para as devidas providências

CLÁUSULA 3 - SUJEIÇÃO: As partes se sujeitam às normas da Lei 8.666/93 e respectivas alterações, bem como, às demais cláusulas contratuais transcritas no presente instrumento.

CLÁUSULA 4: PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E CRITÉRIOS DE REAJUSTAMENTO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: PREÇO: : O preço para os serviços de implantação (migração de informações, configuração inicial, capacitação, treinamento, acompanhamento, bem como customização inicial e evolutiva das funcionalidades), computadas todas as despesas, direta ou indiretamente relacionadas ao mesmo será de R\$_____ (_____).

I – Preço mensal para locação do sistema (manutenção, suporte técnico e atualização tecnológica), computadas todas as despesas, direta ou indiretamente relacionadas ao mesmo, será pago em 12 (doze) parcelas mensais, mediante a apresentação da Nota Fiscal, no valor de R\$_____ (_____).

PARÁGRAFO SEGUNDO: CONDIÇÕES DE PAGAMENTO : O pagamento será efetuado pela Tesouraria do CONTRATANTE, sito na Rua do Rosário, 226 – Vila Camargos, Guarulhos, SP, no prazo de 15 (quinze) dias contados apresentação da Nota Fiscal, cujo fiel cumprimento será certificado pelo grupo de trabalho ou servidor designado pela CONTRATANTE.

PARÁGRAFO TERCEIRO: CRITÉRIOS DE REAJUSTAMENTO: O preço ofertado para os serviços ora licitados, somente será reajustado, após o primeiro ano contratual, com base no menor índice dentre o IPC/FIPE e o IGPM, ou na falta desses, pelo índice legalmente permitido à época, mediante requerimento da CONTRATADA, com o prazo de até 30 (trinta) dias anteriores aos reajustes anuais.

PARÁGRAFO QUARTO: Caso ocorram alterações na legislação que rege a política econômica do País, o preço ofertado para prestação dos serviços, será reajustado, mediante aplicação de índices oficiais, independente do estabelecido no parágrafo anterior.

PARÁGRAFO QUINTO: No caso de eventuais atrasos nos pagamentos, os preços ofertados serão atualizados, utilizando-se como índices o IGP/DI-FGV do mês anterior, PRO-RATA Tempore, ou qualquer outro índice que venha a substituí-lo, por determinação oficial

CLÁUSULA 5: PRAZOS

PARÁGRAFO PRIMEIRO: PRAZO DE VIGÊNCIA: O prazo de vigência do contrato de locação será de 12 (doze) meses contados do término da implantação do sistema.

PARÁGRAFO SEGUNDO: PRORROGAÇÃO: O presente contrato poderá ser prorrogado mediante Termo Aditivo, de comum acordo entre as partes, como disciplina o inciso IV do Artigo 57 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA 6 - VALOR E RECURSO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: VALOR: O valor estimativo deste Contrato, referente aos encargos a serem assumidos, no presente instrumento, será de R\$ _____ (_____) moeda corrente nacional.

PARÁGRAFO SEGUNDO: RECURSOS: As despesas decorrentes deste Contrato correrão neste exercício, por conta da dotação nº. (____) _____.

CLÁUSULA 7 - RESPONSABILIDADES DAS PARTES, MULTAS E RESCISÃO

PARÁGRAFO PRIMIERO: RESPONSABILIDADE DAS PARTES: As responsabilidades das partes na execução deste Contrato são as comuns, nele implícitas ou expressas, com base na Lei 8.666/93 e respectivas alterações.

PARÁGRAFO SEGUNDO: DAS MULTAS - em cada caso, aplicar-se-á:

- I. Multa diária por atraso na execução dos serviços contratados, limitada ao período máximo de 30 (trinta) dias: 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor dos serviços objeto da fatura, em atraso.
 - a. O atraso superior a 05 (cinco) dias na entrega de qualquer dos produtos contratados ou serviços, ensejará a imposição da multa específica, prevista no item VII.
 - b. Nos demais casos, o atraso superior a 30 (trinta) dias caracterizará a inexecução total do contrato e ensejará a imposição da multa específica, prevista no item VII.
- II. Multa por reincidência no descumprimento de obrigação contratual que ensejou anteriormente a aplicação de advertência formal: 0,5% (meio por cento) sobre o valor da respectiva fatura, por ocorrência.
- III. Multa por descumprimento de obrigação contratual descrita no Termo de Referência: 2,5% (dois e meio por cento) sobre o valor da respectiva fatura, por ocorrência.
- IV. Multa por descumprimento de obrigação contratual descrita no Service Level Agreement – SLA: 2,0% (dois por cento) sobre o valor da respectiva fatura, por ocorrência.

- V. Multa por desatendimento das normas da CONTRATANTE ou de determinações do Administrador do Contrato: 1,5% (um e meio por cento) sobre o valor da respectiva fatura, por ocorrência.
- VI. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da última fatura pela inexecução parcial do contrato, caracterizada pelo descumprimento de cláusulas que impeçam a execução de uma das seguintes atividades:
- a - Central de atendimento ao prestador;
 - b - Central de atendimento ao beneficiário;
 - c - Central de regulação;
 - d - Processamento de contas;
 - e - Auditoria in loco;
 - f - Relatórios/indicadores assistenciais e gerenciais.
- VII. Multa pela inexecução total do contrato: 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato.
- VIII. Multa pela violação do dever de confidencialidade pela CONTRATADA: 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato.
- IX. As penalidades são independentes e a aplicação de uma não exclui a de outras.
- X. Será facultado à CONTRATADA, antes da aplicação de sanção administrativa, a apresentação de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A recusa da adjudicatária em assinar o Contrato, aceitar ou retirá-lo dentro do prazo de vigência da proposta, caracterizará o descumprimento da obrigação assumida ficando a mesma sujeita à multa de 20% (vinte por cento) do valor do fornecimento, além de decair do direito à contratação nos termos do artigo 64 da Lei nº 8.666/93.

PARÁGRAFO QUARTO: Além das já especificadas neste instrumento, sujeitam-se os proponentes/contratados inadimplentes às demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.

PARÁGRAFO QUINTO: Os valores das multas serão deduzidos dos pagamentos a que a contratada tiver direito ou cobrados judicialmente a teor do disposto no artigo 86, parágrafo 3º da Lei 8.666/93 e respectivas alterações.

PARÁGRAFO SEXTO: As penalidades serão aplicadas a critério da Administração e são independentes sendo que a aplicação de uma não exclui a das outras, quando cabíveis, conforme disposto no artigo 87 da Lei de Licitações.

PARÁGRAFO SÉTIMO: RESCISÃO: Para formalização de possíveis alterações ou rescisão contratual, serão obedecidas as normas da Lei nº 8.666/93 e respectivas alterações.

CLÁUSULA 8 - DISPOSIÇÕES GERAIS

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Fica assegurado a CONTRATANTE o direito de descontar, automaticamente, das faturas a pagar, o valor das multas resultantes de inadimplemento contratual, em decorrência de execução deste contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Fica o CONTRATADO ciente de que a assinatura deste contrato indica pleno conhecimento dos elementos nele constantes, bem como de todas as suas condições gerais e peculiares, não podendo invocar seu desconhecimento como elemento impeditivo do perfeito cumprimento deste contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO - MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES HABILITATÓRIAS - A "CONTRATADA" deverá manter, durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, as condições habilitatórias exigidas na respectiva licitação.

PARÁGRAFO QUARTO: ANEXOS: Fazem parte integrante deste Contrato, o Processo Administrativo nº 832/2018-IPREF, Pregão Presencial nº 009/2018-IPREF e a proposta da CONTRATADA.

CLÁUSULA 09 - FORO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: FORO: O Foro da Comarca de Guarulhos, de comum acordo entre as partes, fica eleito como competente para dirimir quaisquer questões contratuais, oriundas da presente contratação, renunciando outro, por mais privilegiado que seja.

Estando as partes concordes com as cláusulas contratuais transcritas no presente instrumento contratual, assinam os seus representantes em 03 (três) vias de igual teor e forma, conforme normas estabelecidas pela Legislação vigente.

Guarulhos, ____ de _____ de 2018.

CONTRATADA

CONTRATANTE

TESTEMUNHAS

CONTRATOS OU ATOS JURÍDICOS ANÁLOGOS
TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE GUARULHOS

CONTRATADA: _____

CONTRATO: DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº. _____-IPREF

OBJETO:

Na qualidade de Contratante e Contratado, respectivamente, do Termo acima identificado, e, cientes do seu encaminhamento ao TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO, para fins de instrução e julgamento, damo-nos por CIENTES e NOTIFICADOS para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final e sua publicação e, se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito da defesa, interpor recursos e o mais que couber.

Outrossim, estamos CIENTES, doravante, de que todos os despachos e decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, de conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar Estadual nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais.

Guarulhos, de de 2018.

CONTRATANTE:

Nome e cargo:

E-mail institucional:

E-mail pessoal:

Assinatura:

CONTRATADA:

Nome e cargo:

E-mail institucional:

E-mail pessoal:

Assinatura:

**CONTRATOS OU ATOS JURÍDICOS ANÁLOGOS
CADASTRO DO RESPONSÁVEL**

CONTRATANTE: INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE GUARULHOS

CONTRATADA:

CONTRATO: DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS N°. -IPREF

OBJETO:

Nome	
Cargo	
RG nº	
Endereço:	
Telefone	
e-mail	

**Responsável pelo atendimento a requisições de documentos do
TCESP**

Nome	
Cargo	
Endereço Comercial do Órgão/Setor	
Telefone e Fax	
e-mail	

Guarulhos, de de 2018.

PRESIDENTE DO IPREF

DECLARAÇÃO DE DOCUMENTOS À DISPOSIÇÃO DO TCE-SP

CONTRATANTE:

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE GUARULHOS
CNPJ Nº: 52.373.396/0001-16

CONTRATADA:

CNPJ nº

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS nº ____/2018

DATA DA ASSINATURA: _____

VIGÊNCIA: __ (____) meses

OBJETO:

VALOR (R\$): _____ (_____)

Declaro, na qualidade de responsável pela entidade supra epigrafada, sob as penas da Lei, que os demais documentos originais, atinentes à correspondente licitação, encontram-se no respectivo processo administrativo arquivado na origem à disposição do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e serão remetidos quando requisitados.

Guarulhos, ____de _____de 2018

PAULO SERGIO RODRIGUES ALVES
Presidente do IPREF