



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Ata Consulta Pública 01/2021-GAA/GAS/IPSM.**Setores Responsáveis**

Gerência de Atendimento de Autorização de Benefícios de Saúde - GAA;
 Departamento de Atendimento ao Beneficiário e ao Credenciado - DBC;
 Departamento de Autorização de Benefícios de Saúde - DBS; e
 Departamento de Licitações e Contratos - DLC.

Data: 16 de julho de 2021**Horário:****Início:** 09 h : 30 min**Término:** 14 h.

Endereço: Rua: Paraíba, nº: 575, Bairro: Savassi, Belo Horizonte - MG - CEP: 30.130-141
 - Local: Auditório do IPISM.

Finalidade: Consulta Pública de nº 01/2021-GAS/IPSM - prestar esclarecimentos e realizar questionamentos, inclusive de natureza técnica, no que tange a elaboração final das especificações técnicas mínimas a serem exigidas e inseridas no Termo de Referência - TR, que dará início à confecção do Instrumento Convocatório (Edital), cujo objetivo é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de teleatendimento, em serviços de saúde, por meio de plataforma online.

- Neste dia e horário será realizada a presente Consulta Pública no intuito de resguardarmos a lisura do procedimento licitatório, propiciando a ampliação da participação do maior número de empresas do ramo no futuro processo licitatório.
- O Termo de Referência foi formalizado pelo Instituto de Previdência dos Servidores Militares, que se responsabiliza pelos quantitativos e descritivos formulados.
- O Termo de Referência encontra-se à disposição dos interessados para consulta no site oficial do IPISM: <http://www.ipism.mg.gov.br/>, na Aba: Institucional/Licitações, bem como no site do Portal de Compras de Minas Gerais: www.compras.mg.gov.br, na Aba: Licitações em Destaque.
- A condução da Sessão Pública se dará com a seguinte ordem:
 1. Abertura;
 2. Apresentação do escopo do serviço a ser contratado;
 3. Sugestões e Críticas dos fornecedores ao Termo de Referência; e
 4. Encerramento com assinatura de Ata final.

DS

DS
 BLFG

DS

Participantes:	
Nome	Departamento/Empresa
Vinicius Tadeu Rocha Fernandes	Chefe da Gerência de Atendimento de Autorização de Benefícios de Saúde - GAA
Geisiane Kelly Pereira	Chefe do Departamento de Atendimento ao Beneficiário e ao Credenciado - DBC/ GAA
Doutor Paulo Roberto	Coordenação Auditoria Médica / GAA
Doutora Raquel Palma	Auditoria Médica / GAA
Marcela Fernanda Nunes Castro	Coordenação da Auditoria de Enfermagem / GAA
Andreza White da Rocha Silva	Departamento de Autorização de Benefícios de Saúde - DBS/ GAA
Carolina Angélica Vieira Borges	Departamento de Autorização de Benefícios de Saúde - DBS/ GAA
Lídia Karen de Souza Bonfim	Departamento de Autorização de Benefícios de Saúde - DBS/ GAA
Guilherme de Araújo Gontijo	Departamento de Autorização de Benefícios de Saúde - DBS/ GAA
Major Gilberto Nascimento Lino	Chefe do Departamento de Licitações e Contratos - DLC/ GPO
Geysse Fernanda de Siqueira	Departamento de Licitações e Contratos - DLC/ GPO
Nilton Fabio Pereira Guimarães	Departamento de Licitações e Contratos - DLC/ GPO
Talita de Cássia Rezende dos Santos	Departamento de Licitações e Contratos - DLC/ GPO
Ana Carolina da Silveira Vieira	Chefe do Departamento de Compras - DC/ GPO
José Américo	Empresa HI-EPC Comunicação e Educação em Saúde S/A
Diniz R.	Empresa HI-EPC Comunicação e Educação em Saúde S/A
Mariane T.	Empresa HI-EPC Comunicação e Educação em Saúde S/A
Thalisson B.	Empresa DASA
Rosilene Alves	Empresa DASA
Silmara Leite	Empresa MAIDA HEALTH

José Luciano Cunha

Empresa MAIDA HEALTH

Exposições Apresentadas

Inicia-se a sessão da Consulta Pública de nº 01/2021-GAS/IPSM, às 09:30, o Major Gilberto Nascimento Lino realiza a abertura da sessão expondo o objetivo da presente sessão, realiza a apresentação dos departamentos do IPSM presentes, o mesmo expõe que a Chamada Pública tem como intuito o alinhamento das condições e definições apresentadas no Termo de Referência, e informa que serão discutidos os seguintes pontos:

- 1. DEFINIÇÕES DO OBJETO;**
- 4. ESCOPO;**
- 5. PREMISSAS;**
- 8. DOCUMENTAÇÕES TÉCNICAS DE HABILITAÇÃO;**
- 9. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS;**
- 10. DO CONTRATO;**
- 12. DA GARANTIA CONTRATUAL;**
- 13. DO LOCAL E PRAZO PARA ENTREGA/REALIZAÇÃO DO SERVIÇO;**
- 14. DA ENTREGA E RECEBIMENTO DO SERVIÇO;**
- 15. DA GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DO SERVIÇO;**
- 16. DA FORMA DO PAGAMENTO;**
- 17. DO PAGAMENTO;**
- 18. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO;**
- 19. EQUIPE TÉCNICA;**
- 20. PROPOSTA DE PREÇOS;**
- 21. PROVA DE CONCEITO - POC;**
- 22. DO O SIGILO E DO DIREITO AUTORAL;**
- 23. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA QUANTO À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS;**
- 24. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE;**
- 25. DISPOSIÇÕES LEGAIS; e**
- 27. DAS PENALIDADES**

O Major Gilberto Nascimento Lino prossegue em sua fala destacando que as contribuições fornecidas pelas empresas neste dia têm a intenção de resguardar a legalidade do processo e frisa que não haverá nenhuma forma de direcionamento e que os posicionamentos firmados serão devidamente registrados em ata.

O Gerente da Gerência de Atendimento de Autorização de Benefícios de Saúde - GAA, o Senhor Vinicius Tadeu Rocha Fernandes aborda a necessidade da disponibilização do acesso dos beneficiários do Sistema de Saúde do IPSM - SISAU a

Telemedicina, em virtude da grande demanda de atendimento aos beneficiários distribuídos nos mais de 800 municípios de Minas Gerais, principalmente nas áreas mais afastadas da capital. Aborda o escopo e solicita manifestações quanto a exequibilidade do processo de implantação do serviço de prestação de atendimento remoto em saúde por meio de plataforma online.

Gerente do GAA prossegue em sua apresentação abordando o item 01 do Termo de Referência - DEFINIÇÕES DO OBJETO.

A Empresa HI EPC destaca o conceito de produto SAAS e questiona o porquê da escolha.

O Gerente do GAA em resposta ao questionamento frisa que o sistema de saúde do IPSM é um sistema híbrido em sua essência, pois possui rede orgânica e núcleo de assistência integral a saúde, que o foco é direcionado a integração, mais especificamente a vinculação dos serviços.

A Empresa HI EPC aponta algumas características restritivas do SAAS - plataforma Microsoft - sem acesso ao sistema em si, e fornece a seguinte sugestão: análise da viabilidade quanto a opção pelo modelo SAAS, alude a possibilidade de se realizar a contratação direta do serviço por meio da plataforma e não a contratação da plataforma. Sinaliza que essa possibilidade jurídica já possui regulação pelo senado federal. O representante da Empresa HI EPC se comprometeu a encaminhar a legislação/matéria que embasa sua sugestão posteriormente ao IPSM.

No quesito Discriminação do Serviço, o Gerente do GAA abrange a vantajosidade em escala e destaca o número potencial de usuários (frequências dentro das expectativas estimadas). Aponta que a estimativa mensal está atrelada ao fluxo de beneficiários que irão aderir a essa modalidade de atendimento. Ressalta que no intuito de ampliar essa adesão ao serviço de telemedicina, o IPSM não pretende criar obstáculos ao beneficiário, frisa que a intenção é que esse serviço não gere custos aos beneficiários do SISAU.

O representante da Empresa DASA, o senhor Thalissom chama atenção à divisão do quantitativo, questiona se independe da utilização dos beneficiários.

O Gerente do GAA fornece a seguinte resposta: o valor será calculado com base no número de pacientes cadastrados (vida ativa cadastrada) - usuários cadastrados na plataforma.

O representante da Empresa HI EPC, o senhor José Américo faz três sugestões quanto a descrição do serviço:

- Sugestão 01: inclusão de Glossário (vida ativa).
- Sugestão 02: ampliação do leque de acessibilidade e adesão dos beneficiários a plataforma (não apenas covid). Item 04 - 1.2. DO PREÇO.
- Sugestão 03: Melhor descrição das estimativas para facilitar a precificação por parte das empresas. Vidas ativas x R\$, bem como determinar o período a ser contemplado.

O representante da Empresa DASA, o senhor Thalissom realizou questionamento a descrição constante do subitem 5.6.3 - frequência v.s. vidas ativas - Descrever melhor o item:

Redação Original:

5.6.3. A plataforma deverá possibilitar a configuração dos diferentes modelos de negócio e prestação de serviços junto aos seus clientes sendo: por vida ativa, por consultas e cobrança por pacote de serviços independente da forma de precificação prevista neste termo de referência.

ao chatbot ou por intermédio dos profissionais de enfermagem ou se as consultas serão realizadas diretamente com os médicos na plataforma, foram pacificados com a definição de que a triagem deverá ser realizada obrigatoriamente seja por chatbot, por enfermagem ou por médico. No intuito de não limitar a participação das empresas a adequação a seguir é efetuada na redação do item 4.1.1.

Redação Original:

4.1.1. Serviço receptivo, em que os atendimentos iniciarão sempre com tele triagem, realizada por chatbot, baseado em algoritmos, ou por enfermeiro supervisionado por médicos, o qual fará questionamentos clínicos ao Beneficiário, com objetivo de realizar uma triagem técnica para definir um dos 3 (três) desfechos:

A sugestão de adequação foi acatada. Substituição por:

4.1.1. Serviço receptivo, em que os atendimentos iniciarão sempre com tele triagem, realizada por chatbot, baseado em algoritmos, ou por enfermeiro/médico, o qual fará questionamentos clínicos ao Beneficiário, com objetivo de realizar uma triagem técnica para definir um dos 3 (três) desfechos:

Pausa realizada de 10:30 às 11:00

O Gerente do GAA retoma a sessão às 11:00 fomentando questionamentos acerca do item 4. ESCOPO do TR.

A representante da Empresa HI EPC, a senhora Mariane sugere a não especificação dos profissionais no subitem 4.1.3.

O representante da Empresa DASA, o senhor Thalissom declara que receitas controladas são emitidas pela empresa DASA, mas surgiu o questionamento quanto a obrigatoriedade em relação ao envio físico.

Os prazos para envio físico de Receitas azuis e amarelas (controladas / restritas) são discutidos pelos representantes das empresas participantes.

O Doutor Paulo Roberto sugere que o prazo deve estar atrelado a localização da residência do paciente.

O Gerente do GAA provocou as demais empresas e tanto a HI EPC como a MAIDA disseram não ter restrições quanto a emissão dessas receitas.

Alteração do Subitem 4.1.3 – Ficou firmada a seguinte condição:

Redação Original:

4.1.3. A tele consulta médica de urgência/emergência deverá ser realizada por profissionais médicos devidamente registrados no CRM com especialização em clínica geral e/ou médicos de família, por meio de vídeo chamada, considerando todo histórico de saúde do paciente e contexto em que se encontra, com olhar holístico e sistêmico do indivíduo e sua comunidade, para o melhor diagnóstico e orientações. Realizando, sempre que necessária, a prescrição de exames e medicamentos, mesmo aqueles com receitas controladas, bem como a emissão de atestados médicos diversos, relativos ao atendimento prestado.

A sugestão de adequação foi acatada. Substituição por:

4.1.3. A tele consulta médica de urgência/emergência deverá ser realizada por profissionais médicos devidamente registrados no CRM, por meio de vídeo chamada, considerando todo histórico de saúde do paciente e contexto em que se encontra, com olhar holístico e sistêmico do indivíduo e sua comunidade, para o melhor diagnóstico e orientações. Realizando, sempre que necessária, a prescrição de exames e medicamentos, **mesmo aqueles com receitas controladas (vide*)**, bem como a emissão de atestados médicos diversos, relativos ao atendimento prestado.

* As receitas controladas (azuis e amarelas) deverão ser enviadas para o endereço constante no cadastro do beneficiário ou para o endereço indicado pelo beneficiário na tele consulta, respeitando os seguintes prazos: BH e RMBH: em até 24h / Outras Localidades (MG): em até 72h / Outros Estados (BR): em até 7 dias.

A representante da Empresa HI EPC, a senhora Mariane sugere alteração das especificações do subitem 4.1.5 - aponta que a metodologia de FAST-TRACK deve ser análoga, porque a saturação - pressão arterial por imagem não é possível. A redação passa a vigorar da seguinte forma:

Redação Original:

4.1.5. Caso o contato seja devido a sintomas de síndrome gripal, com suspeitas COVID-19, deverá ser utilizado como ferramenta a metodologia de FAST-TRACK, que é a ferramenta de fluxo rápido de triagem e atendimento de casos de Síndrome Gripal (COVID-19), metodologia preconizada pelo Protocolo de Manejo Clínico do Ministério da Saúde (disponível em <https://www.unasus.gov.br/especial/covid19/pdf/59>), bem como suas atualizações.

A sugestão de adequação foi acatada. Substituição por:

4.1.5. Caso o contato seja devido a sintomas de síndrome gripal, com suspeitas COVID-19, deverá ser utilizado como ferramenta **análoga ao FAST-TRACK**, que é a ferramenta de fluxo rápido de triagem e atendimento de casos de Síndrome Gripal (COVID-19), metodologia preconizada pelo Protocolo de Manejo Clínico do Ministério da Saúde (disponível em <https://www.unasus.gov.br/especial/covid19/pdf/59>), bem como suas atualizações.

Observação: revisar todos os campos em que constar o termo "FAST-TRACK".

Sugestão de alteração do subitem 4.3.1 - remoção da palavra diretamente.

Alteração do subitem 4.4.1 - remoção da palavra diretamente.

Alteração do subitem 4.4.4 - remoção da palavra diferencial.

Alteração do subitem 4.5.1 - remoção da palavra diretamente.

O representante da Empresa DASA, o senhor Thalissom sugere que seja efetuada alteração da redação do subitem 4.5.2.

DS BLFG DS TB.S

Redação Original:

4.5.2. A tele consulta com psicólogo deverá utilizar técnica de psicoterapia breve, sendo realizada por vídeo chamada, **com duração mínima de 50 minutos**, para realização de aconselhamento e orientação para o autoconhecimento, comportamentos de saúde e estratégias de enfrentamento que levarão a uma melhor saúde psicológica, proporcionando bem-estar e uma vida mais leve, equilibrada e saudável. A frequência de novas consultas, para dar segmento ao tratamento, deverá ser direcionada pelo profissional de psicologia, combinado com o paciente, conforme características técnicas de cada caso, podendo ser semanal, quinzenal ou mensal.

A sugestão de adequação foi acatada. Substituição por:

4.5.2. A tele consulta com psicólogo deverá utilizar técnica de psicoterapia breve, sendo realizada por vídeo chamada, **com duração mínima de 30 minutos**, para realização de aconselhamento e orientação para o autoconhecimento, comportamentos de saúde e estratégias de enfrentamento que levarão a uma melhor saúde psicológica, proporcionando bem-estar e uma vida mais leve, equilibrada e saudável. A frequência de novas consultas, para dar segmento ao tratamento, deverá ser direcionada pelo profissional de psicologia, combinado com o paciente, conforme características técnicas de cada caso, podendo ser semanal, quinzenal ou mensal.

O Gerente do GAA apresenta a possibilidade de inclusão da terapia ABA.

O representante da Empresa MAIDA, o senhor José Luciano Cunha destaca que a terapia ABA produz efeitos de forma presencial, que até o presente momento ela não é viável por meio da telemedicina.

Alteração do item 4.6 - ampliação do escopo, não restringir o atendimento a casos de covid-19.

O representante da Empresa MAIDA, o senhor José Luciano Cunha aponta que a telemedicina possibilita atendimento por todas as especialidades, ressalta que é importante levar em consideração a taxa de transformação de consultas remotas através da plataforma em consultas presenciais, uma vez que nem todas as necessidades dos pacientes serão atendidas e solucionadas por meio do teleatendimento. Sugere redução das especialidades com menor taxa de resolução e aumento das especialidades clínicas.

A representante da Empresa HI EPC, a senhora Mariane destaca que considerando a taxa de resolutividade algumas especialidades não deveriam constar da Tabela de Relação das especialidades médicas reconhecidas - do subitem 4.7 do TR e sugere a inclusão da modalidade teleinterconsulta - (Tele-matriciamiento): plataforma virtual de comunicação entre dois profissionais médicos distintos, no caso das especialidades cirúrgicas - consulta através de um TIC entre dois médicos diferentes - (RESOLUÇÃO Nº 366, DE 8 DE JULHO DE 2020).

Em virtude dos apontamentos o quadro do subitem 4.7 - Relação das especialidades médicas reconhecidas - será revisado.

ESPECIALIDADE MÉDICA	OBRIGATORIEDADE
1. Acupuntura	NÃO
2. Alergia e imunologia	SIM

3. Anestesiologia	SIM
4. Angiologia	SIM
5. Cardiologia	SIM
6. Cirurgia Cardiovascular	NÃO (teleinterconsulta)
7. Cirurgia de mão	NÃO (teleinterconsulta)
8. Cirurgia de cabeça e pescoço	NÃO (teleinterconsulta)
9. Cirurgia do aparelho digestivo	NÃO (teleinterconsulta)
10. Cirurgia geral	NÃO (teleinterconsulta)
11. Cirurgia oncológica	NÃO (teleinterconsulta)
12. Cirurgia pediátrica	NÃO (teleinterconsulta)
13. Cirurgia plástica	NÃO (teleinterconsulta)
14. Cirurgia torácica	NÃO (teleinterconsulta)
15. Cirurgia vascular	NÃO (teleinterconsulta)
17. Coloproctologia	NÃO (teleinterconsulta)
18. Dermatologia	SIM
19. Endocrinologia e metabologia	SIM
21. Gastroenterologia	SIM
22. Genética médica	NÃO (teleinterconsulta)
23. Geriatria	SIM
24. Ginecologia e obstetrícia	SIM
25. Hematologia e hemoterapia	SIM
27. Infectologia	SIM
28. Mastologia	NÃO (teleinterconsulta)
30. Medicina de família e comunidade	SIM
39. Nefrologia	SIM
40. Neurocirurgia	NÃO (teleinterconsulta)
41. Neurologia	SIM

42. Nutrologia	SIM
43. Oftalmologia	SIM (fazer controle de resolatividade)
44. Oncologia clínica	NÃO (teleinterconsulta)
45. Ortopedia e traumatologia	SIM
46. Otorrinolaringologia	SIM
49. Pediatria	SIM
50. Pneumologia	SIM
51. Psiquiatria	SIM
52. Radiologia e diagnóstico por imagem	NÃO (teleinterconsulta)
54. Reumatologia	SIM
55. Urologia	SIM

O representante da Empresa HI EPC, o senhor Diniz sugeriu especificar os requisitos mínimos constantes do subitem 5.1.1.

Redação Original:

5.1.1. Atender obrigatoriamente aos requisitos mínimos da Segurança da Informação em cumprimento às normas que sejam pertinentes a prestação do serviço objeto desta contratação.

A sugestão de adequação foi acatada. Substituição por:

5.1.1. Atender obrigatoriamente aos requisitos mínimos constantes no item 26 deste TR (Lei 13.709/2018) da Segurança da Informação em cumprimento às normas que sejam pertinentes a prestação do serviço objeto desta contratação.

O representante da Empresa MAIDA, o senhor José Luciano Cunha sugeriu adequações ao subitem 5.1.3 - relatou que existe impedimentos referentes ao sigilo de informação - sugeriu que o IPSM deverá indicar responsável médico para fornecer e guardar a informação.

O representante da Empresa HI EPC, o senhor José Américo sugeriu adequações ao subitem 5.1.4 - afirma que esse item onera substancialmente o valor do contrato.

O Gerente do GAA afirma que no intuito de evitar fraudes o IPSM prioriza a solução de segurança no momento de cadastro do beneficiário. Informa que atualmente o IPSM possui cadastro de base biométrica - já o cadastro de faces está incompleto e o IPSM não pode oferecer essa ferramenta.

O representante da Empresa MAIDA, o senhor José Luciano Cunha ressalta

que a biometria facial reduz em 95% os casos de fraude e destaca que os custos não sobressaltam a implantação da tecnologia.

O representante da Empresa HI EPC, o senhor Diniz firma posicionamento em relação a não exigência desse recurso (biometria facial).

O Gerente do GAA questionou se a tele consulta pode ser gravada.

O representante da Empresa MAIDA, o senhor José Luciano Cunha afirmou que esse recurso é disponível.

O representante da Empresa HI EPC, o senhor Diniz destacou a possibilidade de fixar foto do paciente no prontuário digital.

Após pacificação o recurso de biometria fácil passa a ser opcional.

Alteração da redação do subitem 5.1.4. (Opção usual e prática: Login + senha. Outros mecanismos de confirmação de identificação: Confirmação em 2 etapas; registro fotográfico dos beneficiários no prontuário digital (com consentimento do beneficiário)).

Observação: Todos os campos em que constar “biometria facial” colocar como “opcional”.

Alteração da redação do subitem 5.2.6 – análogo a escala de Manchester.

Alteração da redação do subitem 5.2.9 – não se aplica a ligação telefônica.

O Gerente do GAA chama atenção para o subitem 5.4.

O representante da Empresa HI EPC, o senhor Diniz sugere a adaptação do termo “White Label” constante desse subitem 5.4, bem como a especificação do que realmente se pretende.

A representante da Empresa DASA, a senhora Rosilene Alves questiona a possibilidade de flexibilização da identificação do IPSM constante do subitem 5.4.2.

O Gerente do GAA destaca que é uma forma de legitimar a credibilidade do serviço contratado pelo IPSM e tem como objetivo conferir segurança aos beneficiários do SISAU, necessidade essa tida como primordial.

O representante da Empresa HI EPC, o senhor José Américo sugere alterações no subitem 5.6.1. Letra “C”.

Redação Original:

5.6.1. Requisitos Funcionais - c) Central de atendimento Saúde 24h (0800) - fácil acesso a discagem automática via ligação telefônica.

SA sugestão de adequação foi acatada. Substituição por:

5.6.1. Requisitos Funcionais - c) Central de atendimento Saúde 24h (todo território nacional) - fácil acesso a discagem automática via ligação telefônica; sem ônus para o beneficiário.

O representante da Empresa DASA, o senhor Thalissom sugeriu adequação da redação do subitem 8.1 - quanto ao objeto do TR.

O representante da Empresa HI EPC, o senhor Diniz sugere adequações quanto ao subitem 8.2.

O Major Gilberto Lino e o Servidor Nilton Fábio do DLC realizam

questionamento referente ao momento em que a empresa tem que apresentar o cadastro no CRM-MG, se no momento da assinatura do contrato a empresa ou se do início da prestação do serviço, pois caso a empresa não seja cadastrada no CRM-MG, ela deverá proceder ao cadastro.

O representante da Empresa DASA, o senhor Thalissom sugere diligencia junto ao conselho de medicina para estimar o prazo necessário para realização do cadastro no CRM-MG.

O representante da Empresa HI EPC, o senhor Diniz afirma que a empresa que for contratada deve estar registrada no local da prestação de serviço - ambiente contratual.

Foi citada pelo Servidor Nilton Fábio do DLC a RESOLUÇÃO CFM nº 1.643/2002 - Art. 5º - "As pessoas jurídicas que prestarem serviços de Telemedicina deverão inscrever-se no Cadastro de Pessoa Jurídica do Conselho Regional de Medicina do estado onde estão situadas, com a respectiva responsabilidade técnica de um médico regularmente inscrito no Conselho e a apresentação da relação dos médicos que componentes de seus quadros funcionais".

A empresa HI EPC - Sugere que um ofício seja remetido ao CRM-MG para pacificar a questão do cadastro.

O representante da Empresa DASA, o senhor Thalissom sugere a retirada do subitem 8.3 - por questões de redundância. O mesmo foi retirado do TR.

O representante da Empresa DASA, o senhor Thalissom questiona o tipo da licitação a ser realizada.

Ficou definido que o tipo será menor preço.

O representante da Empresa DASA, o senhor Thalissom questiona o subitem 12.3.4 - sugere adequação a 8.666/93.

Ficou definido que esse item será revisado e adequado pelo Departamento de Licitações e Contratos - DLC.

O representante da Empresa DASA, o senhor Thalissom questiona os critérios e as validações das entregas - subitem 13.

O Gerente do GAA afirma que as validações serão realizadas em conjunto - GAA e a empresa contratada.

O representante da Empresa DASA, o senhor Thalissom sugere que os critérios sejam ajustados entre as partes.

A representante da Empresa MAIDA, a senhora Silmara Leite sugere implantação de classificação em "ondas".

De comum acordo entre os presentes em relação ao Subitem 14 - Necessidade de definição dos prazos para entrega do plano de trabalho. Inclusão de cláusula de rescisão automática quando do não cumprimento das exigências legais e apresentação de plano de trabalho que não atenda às necessidades do IPSM.

O representante da Empresa HI EPC, o senhor José Américo sugere alteração nos percentuais de desconto constantes do subitem 17.3. As alterações foram acatadas e a redação da Tabela -2 % de desconto por vida ativa passa a vigorar da seguinte forma:

	FAIXA	QUANTIDADE	% DESCONTO POR VIDA ATIVA MENSAL*
		Até 25.000 vidas	

(A) ATIVA CPF	VIDA POR	01	Até 25.000 vidas ativas	0%
		02	de 25.001 á 45.000 vidas ativas	03%
		03	De 45.001 á 65.000 vidas ativas	05%
		04	De 65.001 á 95.000 vidas ativas	07%
		05	De 95.001 á 125.000 vidas ativas	08%
		06	Acima de 125.000 vidas ativas	10%

O representante da Empresa HI EPC, o senhor José Américo sugere adequação da redação constante do subitem 16.1.

Redação Original:

16.1. O pagamento será realizado por vida Ativa: Valor máximo resultante deste certame multiplicado por vida ativa (CPF) habilitado na plataforma, independente de atendimento.

A sugestão de adequação foi acatada. Substituição por:

16.1. O pagamento será realizado por vida Ativa: Valor máximo **per capta** resultante deste certame multiplicado por vida ativa (CPF) habilitado na plataforma, independente de atendimento.

O representante da Empresa HI EPC, o senhor José Américo sugeriu adequações a tabela constante do subitem 18. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO do TR.

ITEM	SLA	VALOR	PENALIDADES*
Tele consulta Médica	80% em até 20min ou agendamento por definição do paciente em prazo máximo de 12h por urgência e 24h para eletiva (colocar os prazos previstos pela	De 65,01% a 79,99%	5%
		De 50,01% a 65,00%	15%

	ANS)	Abaixo de 50%	20%
Tele Triagem	80% de ligações atendidas em 60 segundos	De 65,01% a 79,99%	5%
		De 50,01% a 65,00%	15%
		Abaixo de 50%	20%
Vídeo Consulta de urgência	80% de atendimentos vídeo consulta realizados em até 20min	De 65,01% a 79,99%	5%
		De 50,01% a 65,00%	15%
		Abaixo de 50%	20%
Vídeo Consulta (agendadas)	100% realizadas em até 24h (colocar os prazos previstos pela ANS)	De 90,01% a 99,99%	5%
		De 80,01% a 90,00%	15%
		Abaixo de 80%	20%
Correção de bug	95% de correção 48 horas	De 90,01% a 94,99%	5%
		De 80,01% a 90,00%	15%
		Abaixo de 80%	20%

Disponibilidade dos dispositivos de acesso ao serviço	95% de disponibilidade no mês	De 90,01% a 94,99%	5%
		De 80,01% a 90,00%	15%
		Abaixo de 80%	20%

Retirar a indicação do subitem 13.2 do subitem 19.1 do TR - em virtude de registro incorreto.

O representante da Empresa DASA, o senhor Thalissom fez sugestão de adequações na planilha constante do subitem 19.2. A sugestão foi acatada, desta forma, a redação passa a vigorar da seguinte forma:

PROFISSIONAIS	RESPONSABILIDADE	FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E CONHECIMENTO ESPECÍFICO
Especialista em Gestão de Projetos em Saúde	Profissional com participação integral na: - gestão do desenvolvimento, implantação e suporte da solução em ambientes mobile e nuvem para processo de gestão e operação de teleatendimento em saúde.	Experiência comprovada por intermédio de declaração de mínimo 5 (cinco) anos para a área de gestão de projetos de Saúde.
Responsável técnico com formação em medicina	Profissional com participação integral na: - Análise, revisão e aprovação dos formulários do Protocolo de Manejo Clínico para o Novo Corona Vírus - COVID-19 e os demais aplicáveis para os serviços previstos no objeto deste termo de referência.	Formação em Medicina, devidamente registrado no Conselho Regional de Medicina e com experiência comprovada de mínimo 5 (cinco) anos na área de Atenção Primária em Saúde.

Observação: Converter o item 19 em critério de habilitação técnica em formato de declaração. Inserir esse critério no item 8. DOCUMENTAÇÕES TÉCNICAS DE HABILITAÇÃO.

Alterações no item 20 - adequações na tabela 06.

A representante da Empresa MAIDA, a senhora Silmara Leite faz solicitação de ampliação de prazos para apresentação da prova de conceito - inclusão do subitem 21.3.1.

O representante da Empresa HI EPC, o senhor Diniz questiona o subitem 21.10 - Requisitos funcionais - sugere alteração do item aplicativo por plataforma acessível, para não limitar a participação porque a adesão é baixa e não é tão amigável quanto o atendimento web (portal). A sugestão foi acatada, desta forma, a redação passa a vigorar da seguinte forma:

ITEM	OBRIGATORIEDADE
1. CADASTROS GERAIS	
1. Cadastro de Empresa (Pessoa Jurídica)	
1.1.1. CNPJ	Sim
1.1.2. Razão Social	Sim
1.1.3. Nome Fantasia	Sim
1.2. CADASTRO DE PESSOA (PACIENTE)	
1.2.1. Nome	Sim
1.2.2. CPF	Sim
1.2.3. Data de Nascimento	Sim
1.2.4. Sexo	Sim
1.3. Cadastro de Usuário da Aplicação	
1.3.1. Nome	Sim
1.3.2. E-mail	Sim
1.3.3. CPF	Sim
1.3.4. Perfil de Acesso	Sim
2. FUNCIONALIDADES	

2.1. White Label na visão do cliente (APP+Web+Logo+Cores)	Sim
2.2. Vídeo Chamada entre Paciente e Médico - Ambiente Web	Sim
2.2.1. WEB - Deve permitir acessibilidade (ex: surdos, mudos, cegos e amputados)	Sim
2.3. Vídeo Chamada entre Paciente e Médico - Aplicativo Android e IOs	Sim
2.3.1. Plataforma acessível - Deve permitir acessibilidade (ex: surdos, mudos, cegos e amputados)	Sim
2.4. Central de Atendimento 0800	Sim
2.4.1. 0800 - Deve permitir acessibilidade (ex: surdos, mudos, cegos e amputados)	Sim
2.5. Percorrer a jornada de atendimento do paciente finalizando com a apresentação do Prontuário Eletrônico assinado digitalmente	Sim
2.6. Apresentar conteúdo de ficha clínica / prontuário	Sim
2.7. Demonstrar triagem via Chatbot com transbordo para equipe técnica de saúde	Sim
2.8. Deve permitir o atendimento automático com inteligência aplicada e linguagem natural	Sim
2.9. Atendimento de primeiro nível em Português	Sim
2.11. Deve permitir consulta ao registro de todas as interações, respostas e ações por meio de relatórios de acordo com as permissões de acesso	Sim
2.12. Deve oferecer recursos de mensagens de conforto, indicando o status do agente incluindo mensagens de "digitando" e "online"	Sim
2.13. Deve permitir que o agente visualize que o cliente está escrevendo e vice-versa	Sim
2.14. Deve permitir a criação de filas de atendimento com distribuição de sessões de web chat ao atendente ou grupo com base em regras de roteamento por disponibilidade e especialidade do atendente	Sim
2.15. Quando o atendente estiver ocupado novas interações devem ser encaminhadas ao atendente livre mais qualificado conforme regras de roteamento definidas ou ficam em fila de atendimento	Sim
2.16. Deve ter uma interface amigável e interativa (WEB, Plataforma compatível) disponibilizando ainda opção de ajuda	Sim

online com informações sobre o atendimento	
2.17. Sistema de Avaliação de Qualidade	Sim
2.18. Permitir a importação de beneficiários	Sim
2.19. Deve permitir importação via webservice conectando com o sistema IPISM	Sim
2.20. Validação de regras de negócio via integração com o SIGAS/IPISM	Sim
2.21. Deve conter tela de log de erros de integração	Sim
2.22. Deve permitir reintegração de dados (no caso de falhas)	Sim
2.23. Geração de documento de encaminhamento para especialistas	Sim
2.24. Gerenciamento de Push para app (ex: para direcionamento de campanhas)	Sim
3. RELATÓRIOS	
3.1. Apresentar Relatórios de Atendimentos	Sim
3.2. Registro de chamadas perdidas	Sim
3.3. Registro de duração de chamadas	Sim
3.4. Fluxo de atendimentos (origem/desfecho/condução)	Sim
3.5. Rastreabilidade de atendimentos e pontos de controle	Sim
3.6. Diagnóstico populacional de pacientes (ex: COVID)	Sim
3.7. Demonstrar boletim de medição de acordo com modelo de negócio contratado pelos clientes do IPISM: por vida, por consulta e por pacote de serviços	Sim
4. B.I (DENTRO DA FERRAMENTA DO FORNECEDOR)	
4.1. Apresentar os painéis disponíveis no B.I em todas as visões possíveis (Medicina/Enfermagem/Nutricionista/Psicólogo/Cliente) conforme os níveis hierárquicos do IPISM	Sim
4.2. Demonstrar indicadores na ferramenta de BI: Gerenciamento de processos; Gerenciamento SLA com clientes; Indicadores gerais	Sim
4.3. Explorar 1 ou 2 indicadores detalhando analiticamente alguns dos dados apresentados	Sim

5. EXPORTA DADOS

5.1. Demonstrar extração de dados via Exporta Dados nos formatos de saída disponíveis	Sim
---	-----

6. SEGURANÇA E INFRA

6.1. Deverá possuir backups Diários/Semanais/Quinzenais/Mensais/Anuais com relatório mensal sobre a efetividade dos backups realizados	Sim
--	-----

6.2. Deverá comprovar a redundância/replicação de servidores	Sim
--	-----

6.3. Deverá apresentar um plano de contingência de negócio	Sim
--	-----

6.4. Apresentar e comprovar quais são os procedimentos utilizados para detectar e reparar vulnerabilidades, como varreduras regulares, ferramentas de integridade de arquivos e identificação de anomalias	Sim
--	-----

6.5. Deve possuir conexões seguras via HTTPS em todas as suas plataformas	Sim
---	-----

6.6. Disponibilização de interface de integração baseada em eventos através de um broker de mensageria com uso de Segurança baseado em TLS versão 3 e mecanismo de autenticação e autorização por tópico/fila e tipo de acesso leitura/escrita.	Sim
---	-----

6.7. As integrações deverão ser disponibilizadas através de serviços RESTFUL e preferencialmente autenticadas com OAUTH2	Sim
--	-----

6.8. Deve ter Multitenancy - (Refere-se a um princípio em arquitetura de software, onde uma única instância do software executado em um servidor pode servir à múltiplas organizações (DRs)	Sim
---	-----

O representante da Empresa DASA, o senhor Thalissom sugere adequações na redação do item 24 - II, V,VI,IX e XIV - de acordo com o objeto.

O Major Gilberto Lino destaca a necessidade de fornecimento de treinamento para no mínimo 04 servidores/prestadores. As empresas presentes são favoráveis a inclusão da previsão de treinamento.

O representante da Empresa HI EPC, o senhor José Américo chama atenção em relação a habilitação dos Profissionais de Psicologia - se estão habilitados perante seus respectivos conselhos para prestarem o serviço de teleatendimento. Pois, é necessário que esse profissional seja registrado no conselho para realizarem o teleatendimento. Inclusão do subitem 8.3.

Sugestão de redação do subitem 8.3:

8.3. Declaração emitida pela Empresa contratada dos profissionais de psicologia comprovando habilitação perante seus respectivos Conselhos para prestar atendimento através de teleatendimento.

O representante da Empresa HI EPC, o senhor Diniz em relação ao item 25. DISPOSIÇÕES LEGAIS do TR, destaca que os conselhos e legislações devem estar expressas.

Sugestão de redação do subitem 25.1:

25.1. Os serviços de tele atendimento em saúde devem seguir as regulamentações de Portarias Ministeriais e orientações de Conselhos de Classe vigentes (especificar todos os Conselhos, Ministérios, Portarias, documentação etc), sendo que se houver interrupção deste formato de atendimento, é causa de rescisão do contrato celebrado dele decorrente, sem qualquer ônus para o IPSM ou os aderentes.

Encerra-se a sessão da CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2021 - GAS/IPSM às 14:00.



Documento assinado eletronicamente por **Gilberto Nascimento Lino, Chefe de Departamento**, em 19/07/2021, às 16:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Talita de Cassia Resende dos Santos, Servidor(a) Público(a)**, em 19/07/2021, às 16:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Vinicius Tadeu Rocha Fernandes, Servidor(a) Público(a)**, em 19/07/2021, às 16:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Geisiane Kelly Pereira, Servidor(a) Público(a)**, em 19/07/2021, às 16:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Geyse Fernanda de Siqueira, Servidor(a) Público(a)**, em 19/07/2021, às 16:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcela Castro, Prestador(a) de Serviços**, em 20/07/2021, às 09:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).

DS
BLFG

DS
/

DS
TBS



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Angélica Vieira Borges de Souza, Prestador(a) de Serviços**, em 20/07/2021, às 09:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Andreza White da Rocha Silva, Prestador(a) de Serviços**, em 20/07/2021, às 09:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Lidia Karen de Souza Bonfim, Prestador(a) de Serviços**, em 20/07/2021, às 12:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Guilherme de Araújo Gontijo, Prestador(a) de Serviços**, em 20/07/2021, às 14:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Raquel Vasconcelos Santos Palma, Prestador(a) de Serviços**, em 20/07/2021, às 16:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ana Carolina da Silveira Vieira, Servidor(a) Público(a)**, em 21/07/2021, às 15:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Roberto Moraes do Nascimento, Empregado(a) Público(a)**, em 22/07/2021, às 13:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Nilton Fabio Pereira Guimarães, Servidor(a) Público(a)**, em 23/07/2021, às 14:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **RICARDO CABRAL SANTIAGO, Usuário Externo**, em 23/07/2021, às 14:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **SILMARA SILVA LEITE, Usuário Externo**, em 27/07/2021, às 16:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **32444452** e o código CRC **14186F1E**.

Referência: Processo nº 2120.01.0006715/2021-70

SEI nº 32444452

DocuSigned by:
Silvana Figueiredo
E663A6D5E614409...

DocuSigned by:
Beatriz Lins Ferreira Gouveia
47E61176ED074D8...

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 6925D4EB8AAB4CE88ADABA376A204402
 Assunto: DocuSign: Ata da Sessão da Consulta Pública no 01-2021 - GAS-IPSM.pdf
 Envelope fonte:
 Documentar páginas: 21
 Certificar páginas: 2
 Assinatura guiada: Ativado
 Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado
 Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

Status: Concluído

Remetente do envelope:
 Thalisson Batemarque Silva
 Endereço: AV JURUA, 434
 Barueri, SP 06.455-010
 thalisson.silva@DASA.COM.BR
 Endereço IP: 170.247.252.54

Rastreamento de registros

Status: Original
 28/07/2021 10:24:52

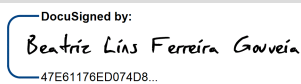
Portador: Thalisson Batemarque Silva
 thalisson.silva@DASA.COM.BR

Local: DocuSign

Eventos do signatário

Beatriz Lins Ferreira Gouveia
 beatriz.gouveia@dasa.com.br
 DIAGNÓSTICOS DA AMÉRICA S.A.
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta
 (Nenhuma)

Assinatura

DocuSigned by:

 47E61176ED074D8...

Registro de hora e data

Enviado: 28/07/2021 10:45:55
 Visualizado: 28/07/2021 10:46:56
 Assinado: 28/07/2021 10:48:33

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 189.39.67.206

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:
 Não disponível através da DocuSign

Thalisson Batemarque Silva
 thalisson.silva@dasa.com.br
 Dasa

DS

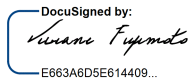

Enviado: 28/07/2021 10:45:54
 Visualizado: 28/07/2021 10:46:16
 Assinado: 28/07/2021 10:46:39

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta
 (Nenhuma)

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 170.247.252.54

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:
 Não disponível através da DocuSign

Viviane Fujimoto
 viviane.fujimoto@dasa.com.br
 Jurídico

DocuSigned by:

 E663A6D5E014409...

Enviado: 28/07/2021 10:45:55
 Visualizado: 28/07/2021 10:48:26
 Assinado: 28/07/2021 10:49:04

DIAGNÓSTICOS DA AMÉRICA S.A.
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta
 (Nenhuma)

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 189.39.67.206

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:
 Não disponível através da DocuSign

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data

Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	28/07/2021 10:45:55
Entrega certificada	Segurança verificada	28/07/2021 10:48:26
Assinatura concluída	Segurança verificada	28/07/2021 10:49:04
Concluído	Segurança verificada	28/07/2021 10:49:04
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora