



## DOCUMENTO OFICIAL LICITATÓRIO Nº 112/2020

### EDITAL Nº 020/2020 - PREGÃO ELETRÔNICO

#### ATA DE RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Aos doze dias do mês de fevereiro do ano de dois mil e vinte, na sala de licitações do prédio do DCFP/SML o pregoeiro designado pelo Decreto 139/2019, servidor Jerri Adriano de Oliveira Gonçalves, procedeu à análise do PEDIDO DE ESCLARECIMENTO AO EDITAL, interposto pela empresa TopMed Assistência à Saúde Ltda., enviado por meio do e-mail: [pregaoeletronico@canoas.rs.gov.br](mailto:pregaoeletronico@canoas.rs.gov.br), conforme o item “1.6. do Edital, conforme segue: **“Prezado Pregoeiro, Considerando que a Prefeitura Municipal de Canoas, através da Secretaria Municipal de Licitações (SML), Diretoria de Compras e Formação de Preços (DCFP), tornou pública licitação através do Edital Nº 020/2020 com o seguinte objeto: “ PREGÃO ELETRÔNICO. Objeto: Constitui objeto da presente licitação a prestação de serviços de operacionalização do serviço de atendimento pré-clínico, para atendimento remoto em saúde à população residente em Canoas e usuária de seu sistema público, via telefone, chat de texto e videochamada, incluindo: serviço de triagem, aconselhamento e encaminhamento, baseado em algoritmos; serviço de aconselhamento sobre autocuidados, baseado em protocolos; e serviço de informação geral em saúde, baseados em protocolos, conforme especificações. Inclui também emissão de relatórios de atendimento do serviço para a gestão do município, atualização dos protocolos e algoritmos quando necessário conforme descrito neste termo de referência. Considerando que nós da TopMed Assistência à Saúde Ltda, temos o interesse de participar na disputa do referido pregão eletrônico. Considerando o que dispõe o item 1.10 do referido edital: “Pedidos de esclarecimento devem ser dirigidos ao(a) pregoeiro(a) até três dias úteis anteriores à data fixada para a abertura das propostas financeiras, exclusivamente por meio eletrônico, através do e-mail: [pregaoeletronico@canoas.rs.gov.br](mailto:pregaoeletronico@canoas.rs.gov.br). Não serão aceitos se remetidos via fax ou correio.” Considerando que ainda temos algumas dúvidas que impactam na habilitação e também no cálculo de custos para formação de preços, solicitamos os seguintes esclarecimentos: **Questionamento 1** Tendo em vista a ausência de regra no corpo do edital ou mesmo no termo de referência no que tange a possibilidade, ou a vedação, de **subcontratação** de parte ou do todo do objeto do edital, solicitamos esclarecimento quanto a possibilidade de subcontratação dos serviços demandados pelo edital. Em especial se será permitido a subcontratação de parte dos serviços de outra empresa que preste algum dos serviços solicitados, ou ainda da possibilidade de subcontratação das estruturas (dos recursos humanos, por exemplo). **Questionamento 2** Considerando que o termo de referência estabelece uma classificação dos tipos de atendimento, e estabelece a partir deles os responsáveis pelo atendimento, como se observa abaixo, prevendo dois tipos de responsabilidades uma do Operador de primeiro nível (profissional Técnico de Enfermagem), e outra, mais complexa, que denominada Operador de segundo nível – (profissional enfermeiro), sem distinguir o meio pelo qual se dá o acesso do usuário para os serviços contratados; E que, tal distinção se deve a necessidade de formação mais aprofundada para o atendimento de determinadas ocorrências mais complexas, conforme o texto do edital transcrito abaixo: **Processo de atendimento** O atendimento deverá acontecer segundo as seguintes etapas: **Atendimento inicial (grifo nosso)** O atendimento inicial se dará a partir do Contato pelo Usuário (em qualquer das modalidades previstas por este Termo de Referência). O atendimento pelo **Operador de primeiro nível (profissional Técnico de Enfermagem, com os devidos registros no Conselho Regional de Enfermagem)** deverá acontecer em até 20 (vinte) segundos após a tentativa inicial do usuário. (grifo nosso) O primeiro Nó**



decisório identifica o Usuário e seu cadastro no sistema. § Para usuários não cadastrados, o Operador oferecerá informações acerca de como proceder o cadastro no sistema e quais os serviços de demanda espontânea estão disponíveis na região, conforme script provido pela CONTRATANTE. Para Usuários com cadastro no sistema de prontuário eletrônico municipal, o Operador procederá à categorização da demanda, conforme protocolos pactuados com a CONTRATANTE. As possíveis categorias são: § Orientações acerca do sistema de saúde, definidas como quaisquer informações sobre a rede municipal de saúde, seu funcionamento e fluxos específicos. O Operador oferecerá as informações adequadas, conforme protocolo pactuado com a CONTRATANTE. § Atendimento guiado por algoritmo, quando houver a necessidade de avaliação e orientação acerca de condição específica de saúde do usuário. Nestes casos, a ligação será transferida para o atendimento de segundo nível, por profissional enfermeiro e guiado por algoritmos clínicos. **Atendimento guiado por algoritmo (grifo nosso)** O atendimento se dará a partir da transferência por parte do **Operador de primeiro nível para o Operador de segundo nível – profissional enfermeiro, com o devido registro no Conselho Regional de Enfermagem**. Essa etapa deverá se iniciar em até 20 (vinte) segundos a partir da transferência pelo atendente inicial. § Havendo dúvidas clínicas pontuais não relacionadas a sinais e sintomas atuais do usuário, o Operador oferecerá orientações sobre autocuidado e fluxos de atendimento, orientado por protocolo pactuado com a CONTRATANTE. § Havendo queixas clínicas específicas, a etapa seguinte será a definição a necessidade ou não de atendimento urgente, por meio dos Algoritmos conforme o disposto neste Termo. No caso de atendimento de urgência, se houver a necessidade de atendimento in loco do Usuário, este será orientado a contatar o SAMU. Havendo a possibilidade, a ligação será transferida imediatamente para o atendimento pelo médico regulador do SAMU. De outra forma, o Operador orientará a procura do serviço de demanda apropriado para o caso em tela conforme desfechos de algoritmo calibrados pela CONTRATANTE. Sempre que o caso for de atendimento de urgência, um Operador de segundo nível realizará ligação de retorno após 1 hora do encerramento da comunicação para avaliação da adequação da orientação oferecida e satisfação do usuário com a oferta. Nos casos em que não houver indicação de urgência, se houver indicação do agendamento de consulta ou procedimento (conforme desfechos de algoritmo pactuados com a CONTRATANTE), este agendamento se dará por interface entre o sistema de informação da CONTRATADA e o prontuário eletrônico da CONTRATANTE ou por uso direto do sistema de prontuário eletrônico da CONTRATANTE pela equipe da CONTRATADA, em vagas previamente disponibilizadas pela equipe ao sistema. Nos casos em que não houver necessidade de agendamento prévio, o profissional de enfermagem oferecerá orientações de autocuidado e fluxos de atendimento, conforme as definições pactuadas com a CONTRATANTE. Nestes casos, um Operador de segundo nível realizará ligação de retorno após 24 horas do encerramento da comunicação para avaliação da adequação da orientação oferecida e satisfação do usuário com a oferta. Sendo assim, e tendo em vista nosso modelo operacional de atendimento, que encaminha as chamadas de vídeo diretamente para o enfermeiro (o Operador de segundo nível), por considerarmos a chamada de vídeo um atendimento mais complexo, considerando o uso de imagem no atendimento e as opções que esta modalidade permite, e assim considerado prioritário em sua essência na categorização de atendimento, solicitamos esclarecimento se é possível, caso vencamos o presente certame, iniciarmos o atendimento das chamadas por vídeo sempre com operador nível 2 (enfermeiro), partindo do pressuposto que estaremos prestando um atendimento de padrão técnico até maior que o solicitado pelo termo de referência, sem alterar nenhuma das demais obrigações demandadas ou gerar qualquer tipo de custo adicional ao contratante com nossa decisão operacional? **Questionamento 3** Considerando alguns dos conceitos previstos no termo de



referência, que prevê como obrigação da contratada na página 23, conforme descrito abaixo: “A CONTRATADA deverá possuir propriedade ou direito de uso de algoritmos validados para atendimento telefônico pré-clínico **compatíveis tema a tema com os usados pelo Sistema Nacional de Saúde britânico (NHS) ou Sistema Nacional de Saúde português (SNS) e traduzidos e adaptados para a realidade brasileira e com a possibilidade de: (grifo nosso)** • Adaptação de fluxos ou vias de atendimento conforme os protocolos clínicos preconizados à rede de atenção pela CONTRATANTE. • Ajuste de desfechos conforme os protocolos e fluxos preconizados pela CONTRATANTE. • Integração plena ao sistema de informação da CONTRATADA para registro de cada nó e ação da árvore de atendimento de maneira automatizada, sem a necessidade de manipulação deste sistema. Os fluxos, desfechos e limites possibilitados por estes algoritmos deverão passar necessariamente por uma etapa de alinhamento com as políticas municipais de saúde antes da implantação do sistema. ”Considerando já termos utilizado em nossa operação a mesma ferramenta de software utilizada pelos Sistema Nacional de Saúde britânico (NHS) e Sistema Nacional de Saúde português (SNS), e termos desenvolvido a nossa própria ferramenta utilizando a mesma lógica de algoritmos clínicos existentes nesses serviços, entendemos ser inexecutável a comprovação da “compatibilidade tema a tema” uma vez que este sistema, e seu conteúdo, não são de domínio público até onde o conhecemos. Questionamos assim, se a Comissão de Avaliação detém o rol de itens citado como a serem avaliados “tema a tema”? Se sim, é importante serem disponibilizados para que seja possível a apresentação no formato solicitado.

**Questionamento 4** Considerando alguns dos conceitos previstos no termo de referência, notadamente no item 4. Diretrizes Gerais Para Execução do Serviço, o qual determina quais são os canais de acesso obrigatórios para a disponibilização do serviço, conforme descrito abaixo: O SAPC compreende os seguintes canais de acesso, devidamente atualizados e adaptados a cada um dos serviços de atendimento prestados: **I. Telefone:** com número único de ligação gratuita (0800), acessível a partir das redes fixa e móvel; **II. Chat:** ferramenta de conversação via texto em tempo real com acessibilidade a partir do site de internet ou a partir de aplicativo móvel; **III. Videochamada:** ferramenta de conversação via vídeo com acessibilidade a partir do aplicativo móvel. Considerando que hoje dispomos da funcionalidade solicitada, e que prestamos o atendimento via **chat a todos os nossos clientes a partir de aplicativo móvel**, e que este meio de comunicação pode ser anexado ao futuro sítio da internet solicitado no edital. Solicitamos esclarecer se a Comissão, para a comprovação de disponibilidade do serviço objeto da licitação (atendimento via chat), aceitará na POC a demonstração da funcionalidade como ora disponível para nossos clientes, ou seja, acesso via aplicativo móvel? **Questionamento 5** Considerando alguns dos conceitos previstos no termo de referência, que prevê como regra no Item 09 da página 31, “Da prova de conceito (POC)” e exigência descrita abaixo: “17. A empresa deverá atender a **TODAS as funcionalidades descritas na PoC, o não atendimento aos pontos definidos ensejará a inabilitação da licitante, situação que será manifestada no Relatório de conclusão da avaliação técnica e que gerará o chamamento da segunda colocada.**” Tendo em vista **não estar presente nos quesitos publicados após o item 09 “Da prova de conceito (POC)” a citação clara de que as funcionalidades previstas para a ferramenta tecnológica (sistema de informação) serão verificadas no momento da POC uma a uma.** Solicitamos esclarecer se assim o será, ou seja, **poderá ser necessário a demonstração clara, uma a uma, de atendimento de todas as funcionalidades requisitadas?** **Questionamento 6** Considerando o descrito no edital, no que tange a Qualificação Técnica Operacional, e especificamente quanto ao item 6.1.7, descrito abaixo: “6.1.7. Comprovação de Capacidade Técnica, através da apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, pelo qual

# DIÁRIO OFICIAL



DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO DE CANOAS - RIO GRANDE DO SUL

ANO 2020 - Edição Complementar 1 - 2202 - Data 13/02/2020 - Página 4 / 17

comprove ter executado serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação. “Solicitamos esclarecer se haverá alguma margem percentual mínima para que os atestados sejam considerados compatíveis em quantidade com o que determina o edital, ou se será necessária a comprovação de capacidade técnica com no mínimo o mesmo número de usuários do município de Canoas (346 mil)? **Questionamento 7** Referente à qualificação técnica profissional solicitada do item 6.1.8 e 6.1.9, solicitamos esclarecer se há a necessidade de comprovação de registro de responsabilidade técnica para ambos profissionais. Gratos pela atenção, solicitamos a confirmação do recebimento deste pedido e aguardamos as respostas aos questionamentos enviados. Atenciosamente,” **Considerando o questionamento, o processo foi encaminhado para análise dos técnicos da Secretaria Municipal da Saúde (SMS), que manifestaram-se da seguinte forma:** “Prezado, segue as respostas para os questionamentos. Questionamento 1: **Conforme o edital é vedado a subcontratação, mas ficando para avaliação do Pregoeiro por não estar no termo de Referência elaborado pela Secretaria da Saúde** Questionamento 2: **Sim, é possível iniciar o atendimento por chamadas de vídeo com o operador de nível 2(enfermeiro) desde que seja atendido todos os critérios estabelecidos no edital.** Questionamento 3: **Não, a Comissão de Avaliação não detém o rol "tema a tema", isto não afetará a avaliação, pois está se dará conforme item 9 "Prova de Conceito" do Termo de Referência.** Questionamento 4: **Sim, será aceito e julgado conforme consta no Termo de Referência do edital.** Questionamento 5: **Sim, será necessário mostrar as funcionalidades uma a uma conforme descrito na sequência 15,16 e 17 do item 9 "Prova de Conceito".** Questionamento 6: **Não existe percentual e reiteramos o estabelecido no edital em que a empresa deverá apresentar estado de qualificação técnica compatível com o objeto da licitação, dentro da legislação e jurisprudência vigentes.** Questionamento 7: **Confirme item 6.1.9.1 e 6.1.8.1 o profissional deve ter registro de classe COREN Qualquer dúvida estou a disposição.** Att Vinicius Silva Assessoria de Planejamento/DPAS/SMS” Feitas tais considerações, são mantidas as condições e a data de abertura do EDITAL Nº. 020/2020 PREGÃO ELETRÔNICO. A presente ata será publicada no Diário Oficial do Município de Canoas, de acordo com a Lei Municipal nº. 5.582/2011 e Decreto Municipal nº. 439/2012. Nada mais havendo digno de registro, encerra-se a presente ata que vai assinada pelo pregoeiro.

Jerri Adriano de Oliveira Gonçalves  
Pregoeiro