



Prefeitura de Goiânia

Instituto Municipal de Assistência à Saúde dos Servidores de Goiânia
Gerência de Apoio Administrativo e de Pessoal

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DETALHADA

1. Escopo e princípios de execução

1.1 A Contratada prestará serviços técnicos especializados de apoio à gestão administrativa, assistencial, regulatória, financeira e tecnológica do IMAS, abrangendo aproximadamente 70.978 beneficiários, entre ativos, inativos, pensionistas e dependentes.

1.2 Os serviços deverão observar:

1.2.1 Observância da legislação e regulamentação aplicável à saúde suplementar, incluindo normas da ANS, a regulação própria e as diretrizes expedidas pelo IMAS, bem como eventuais alterações normativas supervenientes durante a vigência contratual.

1.2.2 Adoção das melhores práticas de gestão em saúde suplementar, baseadas em metodologias consolidadas, com foco em efetividade, eficiência, economicidade e conformidade.

1.2.3 Disponibilização de equipe técnica habilitada e capacitada, em número suficiente e com qualificação compatível às atividades contratadas.

1.3 É vedado à Contratada, direta ou indiretamente, manter carteira própria de beneficiários ou exercer atividade de comercialização de planos de saúde no âmbito do Município de Goiânia e da Região Metropolitana, devendo sua atuação restringir-se exclusivamente ao apoio técnico-operacional e assistencial dos serviços objeto desta contratação.

1.3.1. Tal vedação decorre do fato de que o IMAS é entidade de autogestão, cujas atividades são restritas à administração dos planos de assistência à saúde dos servidores públicos municipais, sendo-lhe intransferíveis as competências de gestão assistencial, administrativa e financeira.

1.3.2. A medida tem por finalidade prevenir conflito de interesses e competição predatória com a carteira do IMAS, evitando o uso indevido de informações estratégicas, bases de dados, inteligência analítica ou relações comerciais com prestadores para fins de prospecção privada.

1.3.3. Visa, ainda, mitigar riscos de violação à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e proteger a integridade, a imagem e a segurança institucional do Instituto, assegurando que o apoio técnico prestado permaneça estritamente vinculado às finalidades públicas e estatutárias do IMAS.

2. Rede de prestadores e fornecedores

2.1 A Contratada realizará estudos de suficiência e qualificação da rede credenciada, em apoio ao IMAS, devendo observar:

2.1.1 Abrangência: Município de Goiânia (área de atuação do IMAS) e, quando autorizado, regiões de interesse estratégico definidas pelo Instituto;

2.1.2 Parâmetros: tipos de estabelecimentos, regimes/modalidades de atendimento (ambulatorial e hospitalar), especialidades e subespecialidades reconhecidas pelo Conselho Federal de Medicina – CFM, métodos, técnicas, procedimentos, eventos assistenciais e demais

critérios definidos pelo IMAS como necessários;

2.1.3 Entregas sempre mediante demanda formal do IMAS, em prazos previamente acordados com o Instituto;

2.1.4 Modelagem econômico-financeira mensal em planilhas eletrônicas (Excel ou equivalente), contendo projeções da carteira e custos por rubrica (SADT, internação, consultas etc.), com análises de sensibilidade e cenários alternativos.

2.2 Os estudos poderão considerar redes conveniadas, contratadas, sublocadas ou acessadas pelos beneficiários, desde que previamente validadas pelo IMAS.

2.3 Os resultados terão caráter exclusivamente técnico, propositivo e opinativo, competindo ao IMAS, enquanto autogestão, a definição, homologação e implementação final.

2.4 Consulta à rede credenciada:

2.4.1 A consulta à rede credenciada deverá ser disponibilizada pela Contratada em site, aplicativo e central telefônica, assegurando versão impressa e detalhamento sob demanda.

2.4.2 Consulta detalhada (subespecialidade, método/técnica, procedimentos, eventos assistenciais etc.) deverá estar disponível mediante protocolo, em até 48 (quarenta e oito) horas, por meio dos canais oficiais de atendimento e via plataforma CRM integrada

3. Credenciamento/contratação de prestadores

3.1 A Contratada apoiará a prospecção e análise de estabelecimentos e profissionais para credenciamento, elaborando relatórios técnicos e pareceres.

3.2 Fornecerá subsídios técnicos para negociações, aditivos, prorrogações e repactuações contratuais, com registro obrigatório em plataforma de gestão.

3.3 Realizar trâmites preparatórios, verificações documentais e registros.

3.4 Gerenciamento da rede credenciada: a Contratada deverá elaborar e apresentar relatórios técnicos periódicos sobre a rede credenciada, sem prejuízo de inclusão de painéis de Business Intelligence (BI), contendo análises de suficiência, desempenho e conformidade.

3.5 Reembolsos: A Contratada poderá sugerir critérios e valores de referência, mediante apresentação de estudo técnico.

4. Conformidade e apoio médico prospectivo

4.1 A Contratada apoiará tecnicamente os trâmites de autorização assistencial e de fornecimento de materiais e medicamentos, mediante elaboração de pareceres técnicos.

4.2. Nos casos de OPME, a Contratada elaborará relatórios comparativos de cotações, visando a análise e a definição de condutas pelo IMAS.

4.3 Nos atendimentos realizados por prestadores não credenciados, a Contratada instruirá tecnicamente o processo, com emissão de relatórios e recomendações.

4.4 Pareceres técnicos para divergências assistenciais e juntas médicas terão caráter consultivo e opinativo, servindo de subsídio técnico às análises.

4.5 Atenção domiciliar: elaboração de propostas de escopo, critérios, fluxos e indicadores, com consolidação de dados, proposição de melhorias e suporte técnico à execução.

4.6 Transparência nas análises, pareceres, autorizações e negativas; as comunicações com beneficiários, prestadores e com o próprio Instituto seguirão protocolos previamente definidos:

4.6.1 Ao beneficiário: SMS, e-mail, portal e aplicativo, com módulo de acompanhamento.

4.6.2 Ao prestador: por e-mail e módulo de autorizações no portal.

4.6.3 Ao IMAS: acesso ao módulo específico no sistema da Contratada, observando integralmente a LGPD e o sigilo médico.

4.7 Pareceres e relatórios técnicos: deverão ser emitidos em até 72 (setenta e duas) horas úteis por profissionais habilitados, com caráter opinativo e consultivo. Em situações excepcionais, poderá haver prorrogação mediante justificativa formal. Exemplos: elucidação de atendimentos, instrução de demandas judiciais ou administrativas, apoio técnico a processos decisórios etc.

4.8 Rastreabilidade obrigatória das autorizações em situações excepcionais, tais como ordem judicial, ATS ou plano terapêutico.

5. Apoio médico analítico e concorrente

5.1 A Contratada dará suporte técnico à utilização e integração do prontuário eletrônico, observando integralmente a LGPD e normas de sigilo médico.

5.2 Deverá disponibilizar equipe multiprofissional para apoio nas análises técnicas e auditorias assistenciais.

5.3 Emitirá relatórios periódicos e painéis de Business Intelligence (BI) para o monitoramento de casos críticos e de alto custo, abrangendo atenção domiciliar (100% dos casos, com visitas técnicas), gestão documental, visitas hospitalares e ambulatoriais, bem como indicadores de acompanhamento em dashboards interativos, planilhas de controle e análises comparativas de desempenho, com proposições técnicas voltadas à intervenção precoce e à redução de custos assistenciais.

6. Apoio quanto a contas médicas e reembolsos

6.1 A Contratada prestará apoio técnico nas análises das contas médicas, mediante emissão de pareceres e relatórios técnicos.

6.2 Apoio técnico em processos de reembolsos de beneficiários, com a devida instrução processual quanto à cobertura, critérios, prazos, conformidade documental, reapresentações e recursos, com comunicação clara dos motivos de glosa.

6.3 Apoio à análise e ao processamento das contas médicas deverá observar prioritariamente a Tabela IMAS 2024, publicada com os Editais de Credenciamento nº 001/2024 e nº 002/2024, bem como suas atualizações ou revisões futuras, incluindo verificações de duplicidade, prazos, sobreamento, atribuição por beneficiário, identificação e rastreabilidade.

6.3.1. Caso ocorra a necessidade de padronização ou compatibilização da tabela própria do IMAS para os modelos TISS/TUSS, a adaptação dos sistemas e processos ficará às expensas da Contratada, sem ônus adicional ao Instituto.

6.4 Coparticipação: análise/atribuição/processamento conforme regras definidas pelo IMAS.

6.5 Deverá disponibilizar notificações automáticas a beneficiários e prestadores, com acesso integral ao IMAS por meio de módulo específico.

7. Cadastro e elegibilidade

7.1 Deverá ser disponibilizado, em apoio às rotinas de cadastro e elegibilidade do IMAS:

7.1.1. apoio técnico-operacional às movimentações cadastrais (inscrição, exclusão e alterações), por meio de canais digitais e soluções tecnológicas, assegurando conformidade com a LGPD;

7.1.2. relatórios, ferramentas de consistência e subsídios técnicos para apoio à integridade do banco de dados;

7.1.3. suporte técnico para verificação de critérios de elegibilidade (vigência, idade, sexo, regras do plano), com elaboração de relatórios e alertas automáticos;

7.1.4. plataforma para emissão e gestão do cartão de beneficiário físico e digital (portal/app), com funcionalidades de acesso seguro (usuário/senha) e visualização de dependentes;

7.1.5. solução de biometria ou reconhecimento facial para identificação, quando solicitado pelo

IMAS, em prazos de implementação a serem acordados entre as partes.

8. Relação com Órgãos Fiscalizadores

8.1 A Contratada fornecerá subsídios técnicos, relatórios, dados organizados e apoio documental para o adequado atendimento a notificações, ofícios, processos e demais demandas de órgãos fiscalizadores, incluindo, quando necessário.

8.2 A Contratada prestará apoio técnico no atendimento a demandas de órgãos fiscalizadores pertinentes, por meio de relatórios, pareceres e instrução de processos.

9. Contas a pagar/receber e gestão da adimplência

9.1 Deverão ser disponibilizados, em apoio às rotinas de contas a pagar/receber e gestão da adimplência:

- a) informações organizadas para a cobrança de valores de beneficiários, ex-beneficiários, dependentes ou responsáveis legais (consignação em folha do IMAS ou de outros órgãos, boleto, débito, PIX etc.);
- b) relatórios de monitoramento da adimplência, com registro de eventual incidência de multa, juros, prazos regulamentares e rotinas administrativas de cobrança;
- c) conferência documental e relatórios sobre pagamentos a prestadores credenciados, não credenciados e redes parceiras, incluindo integração de sistemas;
- d) análise técnica de pedidos de reembolso, com conferência médica e fiscal, registro de divergências e emissão de relatórios.

10. Gestão contábil e financeira

10.1 A Contratada deverá disponibilizar, em apoio às rotinas contábeis e financeiras do IMAS:

- a) relatórios e registros organizados sobre créditos e débitos por beneficiário e por prestador;
- b) relatórios periódicos sobre valores de reembolsos (pagos e não pagos);
- c) subsídios técnicos sobre direitos e obrigações decorrentes de contas médicas (apresentações, reapresentações e glosas);
- d) controles e orientações técnicas relativos às rotinas fiscais e financeiras;
- e) suporte tecnológico às rotinas de controle contábil-financeiro, incluindo tratamento de inconsistências e relatórios de correção.

11. Relacionamento, atendimento e suporte

11.1 A Contratada deverá disponibilizar, em apoio técnico-operacional ao relacionamento com prestadores, beneficiários e público em geral:

- a) plataforma integrada para relatórios e registros de relacionamento;
- b) sistema de CRM web integrado a todos os canais, com protocolos de rastreabilidade, classificação de demandas e relatórios gerenciais;
- c) central telefônica 24x7x365, com gravação de chamadas, registro de protocolos e relatórios de satisfação;
- d) formulário digital de manifestações (site/app), com registros, anexos e protocolos organizados;
- e) canal de relacionamento exclusivo para o IMAS, com gestor de conta disponível 24x7;
- f) espaço físico de atendimento presencial, acessível e integrado ao CRM, com protocolos formais e relatórios de suporte.

12. Assessoria técnica/regulatória

12.1 A Contratada deverá prestar subsídios técnicos em saúde suplementar, regulamentação e procedimentos administrativos, devendo observar as normativas do IMAS já existentes ou que venham a ser aprovadas, mediante:

- a) elaboração de pareceres, relatórios e orientações técnicas;
- b) disponibilização, quando solicitado, de profissional habilitado como Perito Assistente Técnico, exclusivamente para função de assessoramento.

13. Comunicação e mídias

13.1 A Contratada deverá disponibilizar, em apoio à comunicação institucional do IMAS:

- a) desenvolvimento, hospedagem e manutenção customizada de plataformas digitais (site/portal e aplicativo mobile Android/iOS), com recursos tecnológicos como notificações ativas, cartão digital, busca georreferenciada da rede credenciada, acompanhamento de solicitações e integração ao CRM;
- b) elaboração e disponibilização de materiais informativos, publicitários e comunicacionais (manuais, cartilhas, folders, peças digitais etc.);
- c) apoio técnico às campanhas de comunicação (notícias, orientações, conscientização), sempre mediante validação prévia do IMAS.

14. Informação, integração, conectividade e LGPD

14.1 A Contratada deverá apoiar o IMAS na gestão da informação e proteção de dados, mediante:

- a) apoio técnico à conformidade e integridade de dados, informações e documentos relacionados à gestão assistencial, administrativa e financeira, garantindo segurança, privacidade e gestão de acessos em conformidade com a LGPD;
- b) garantia de defasagem máxima de 1 (um) dia entre a base operacional e a base analítica, assegurando relatórios e extrações sob demanda;
- c) manutenção de cópias de segurança atualizadas, realização de testes mensais de restauração e emissão de relatórios de validação.

15. Infraestrutura e soluções de TI

15.1 Deverão ser disponibilizadas, em apoio às rotinas de infraestrutura e soluções de Tecnologia da Informação (TI), plataformas tecnológicas completas, integradas e seguras, que garantam o suporte à gestão assistencial, administrativa e financeira do IMAS, observando os seguintes requisitos mínimos:

- a) soluções 100% web (sem emuladores), responsivas e de alta disponibilidade, com arquitetura segura, controle de perfis de acesso, *time-out* automático, segregação de funções, registros de log imutáveis, trilhas de auditoria e, preferencialmente, assinatura digital integrada e certificação ICP-Brasil;
- b) acesso integral e contínuo das soluções ao IMAS, abrangendo ambiente de produção, bases de dados, relatórios e painéis de Business Intelligence (BI), para fins de inspeção, auditoria, acompanhamento e validação técnica das informações;
- c) parametrizações técnicas e operacionais, suporte técnico remoto e presencial, bem como treinamento inicial e permanente dos usuários (servidores do IMAS e integrantes da rede credenciada), assegurando a utilização adequada das ferramentas e a manutenção dos padrões de qualidade e segurança da informação;
- d) ambiente tecnológico integrado a dashboards interativos, painéis analíticos e planilhas automatizadas de controle orçamentário e assistencial, permitindo rastreabilidade, acompanhamento em tempo real e tomada de decisão baseada em dados;
- e) observância às melhores práticas de governança, compliance e proteção de dados pessoais,

nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e da Lei nº 14.133/2021, garantindo sigilo, integridade e disponibilidade das informações sob responsabilidade da Contratada.

16. Implantação dos serviços

16.1 A Contratada deverá:

- a) indicar profissional gestor de implantação para interlocução com o IMAS, que designará equipe responsável pelo acompanhamento do processo;
- b) preparar e migrar integralmente os dados e documentos aos sistemas utilizados, conforme tecnologia e formato acordados, com apresentação de relatórios técnicos ao IMAS para validação.

16.2 O cronograma de implantação (vide Anexo III) terá prazo máximo e improrrogável de 120 (cento e vinte) dias, priorizando processos críticos e contemplando:

- a) internalização técnica de processos relacionados à rede e fornecedores;
- b) apoio técnico às rotinas de credenciamento e contratação;
- c) subsídios técnicos para avaliação preliminar em rotinas de gestão médica;
- d) adequação e conformidade de cadastro e elegibilidade em até 45 (quarenta e cinco) dias após a publicação no PNCP;
- e) suporte técnico em rotinas de contas a pagar e receber e apoio às rotinas contábil-financeiras;
- f) disponibilização de soluções de TI com treinamento inicial;
- g) disponibilização de canais/plataformas de relacionamento e comunicação.

16.3 A conclusão da implantação será formalizada em relatório técnico a ser submetido ao IMAS para validação da aptidão ao início da operação.

17. Desimplantação dos serviços

17.1 A Contratada indicará profissional gestor de desimplantação, com apoio da equipe do IMAS para supervisão.

17.2 A Contratada deverá organizar, formatar e transferir integralmente os dados/documentos aos sistemas indicados pelo IMAS, conforme tecnologia e formato definidos pelo Instituto, com apresentação de relatórios de conformidade.

17.3 A execução da desimplantação conforme cronograma mínimo de 60 (sessenta) dias antes do término da vigência (vide Anexo IV), garantindo transição ordenada e continuidade assistencial.

17.4 A conclusão será formalizada em relatório técnico, submetido ao IMAS para validação. A desimplantação será obrigatória em casos de término, rescisão, anulação ou ou

Goiânia, 23 de outubro de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **Gardene Fernandes Moreira**, Presidente do Instituto Municipal de Assistência à Saúde dos Servidores de Goiânia, em 29/10/2025, às 10:19, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://www.goiania.go.gov.br/sei> informando o código verificador **8381738** e o código CRC **361E3A4F**.

Avenida Paranaíba, nº 1413 -
- Bairro Setor Central
CEP 74015-125 Goiânia-GO

Referência: Processo Nº 25.14.000005981-3

SEI Nº 8381738v1