



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE PLANO DE SAÚDE - CPS/CGS/DGP/PF

RELATÓRIO DA PROVA DE CONCEITO (POC)
CONTRATAÇÃO Nº 149/2026 - CGAD/DLOG/PF

PROCESSO Nº 08200.030656/2025-79

PREGÃO Nº 149/2026 (UASG 200334)

LICITANTE ANALISADA: BENNER Tecnologia e Serviços em Saúde Ltda.

1. OBJETIVO

O objetivo deste documento é dar cumprimento à prova de conceito prevista no Pregão 149/2026, como exigência do Termo de Referência da presente contratação. A prova de conceito foi aplicada para exame da solução apresentada pela empresa BENNER Tecnologia e Serviços em Saúde Ltda, classificada como 1ª colocada na etapa de lances. A prova de conceito teve como lastro avaliar a capacidade técnica da Licitante para o atendimento do objeto do edital que é composto pela contratação de empresa especializada em sistema "BPO FULL" (Business Process Outsourcing), visando a prestação de serviços de fornecimento e operação de central de regulação/autorizações médicas, odontológicas e perícias, dentre outros serviços descritos em Termo de Referência.

2. ESCOPO

Os requisitos estabelecidos na prova de conceito estão explícitos no Item PROVA DE CONCEITO (POC), cláusula 9.44 – “Ver Anexo VI” do Termo de Referência, objeto do referido pregão eletrônico. A quantidade de itens são:

Item	Requisito a ser demonstrado	Qtd. Subitem
1	Regulação e auditoria médica	9
2	Gestão de Internados	3
3	Processamento e análise de contas médicas	5
4	Financeiro – Contas a pagar e receber	3
5	Atendimento – Beneficiários e prestadores	6
6	Cadastro – Beneficiários e prestadores	12
7	Gestão de rede	6
8	Portal de serviços	2
9	Inteligência de Negócios (BI)	1
	TOTAL	47

Os números acima demonstram o quantitativo de subitens que foram avaliados da solução. Ao todo foram 47 (quarenta e sete) itens avaliados, em 9 (nove) grupos de operação de um sistema de BPO FULL.

Conforme previsto no Anexo VI – POC do Termo de Referência (Cláusula 7.1), “A equipe técnica do proponente deve comprovar o atendimento de, no mínimo, 90% das funcionalidades exigidas neste Termo de Referência e solicitadas durante a prova de conceito, sendo considerada reprovada em caso de não atingimento”. Diante disso, a medida de satisfação da solução é atingida ao alcançar no mínimo o quantitativo estabelecido de 43 itens. Note que 42 itens representariam 89,36% (0,8936), portanto determinariam um percentual menor que os 90% estipulados como mínimo pelo Anexo VI do TR.

3. METODOLOGIA

Dado que o total de itens avaliados corresponde ao número de 47 (quarenta e sete) itens, esse número representa 100% (cem por cento) do conteúdo da avaliação. Vale informar que esse quantitativo descrito da prova de conceito (Item 9.44 do Termo de Referência) representa uma amostra colhida das características expostas no item “5.3.7 – SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS” do Termo de Referência em questão.

Para determinar a mensuração dos itens, foi adotada a fórmula $100/47$, isto é, “número cem dividido pelo total de itens”. Dada essa operação, obteve-se como resultado a forma fracionária de 2,127659574468085 pontos percentuais, sendo esse o valor individual de cada item.

4. AVALIAÇÃO

Inicialmente, foram verificadas as condições sem as quais a prova de conceito não poderia ocorrer. Esses itens estão localizados mais especificamente no item 6 – REQUISITOS A SEREM AVALIADOS. Nesse contexto, o caráter dessa avaliação está perfeitamente descrito no Item 1.2, que versa: “Esta POC/Amostra tem natureza eliminatória e integra o procedimento de julgamento e habilitação previstos na contratação, nos termos da Lei nº 14.133/2021”.

A relação completa com o detalhamento de itens avaliados em cada sessão e sua respectiva pontuação está no ANEXO I deste relatório. A relação completa inclui o resultado percentual final, baseado no somatório dos pontos acumulados.

5. DATA E LOCAL DA REALIZAÇÃO DA AVALIAÇÃO

Conforme comunicação oficial, as sessões de avaliação ocorreram nos dias 15 e 16 do mês de outubro do ano corrente. E, de acordo com o previsto no Termo de Referência, item 4.9, a POC/Amostra será realizada de forma presencial, no complexo da Polícia Federal, no Setor Policial Sul, SAIS, área especial, quadra 07, lote 23, Brasília/DF, CEP 70610-902, Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTI/PF, observando-se rigorosamente as normas e diretrizes de acesso físico e segurança da informação aplicáveis ao ambiente institucional.

Ainda em atendimento ao Edital, as sessões foram acompanhadas por Comissão Técnica de Avaliação designada pelo órgão, a qual subscreve o presente relatório. As condições do local foram suficientes para apresentação com boa qualidade de áudio e vídeo, permitindo assim que todos os participantes compreendessem com clareza tanto a apresentação das funcionalidades, como os esclarecimentos aos quesitos solicitados pela comissão avaliadora.

6. PÚBLICO ACOMPANHANTE

As sessões foram acompanhadas por ROBERTO GUILHERME SPELLER (CPF 836.167.646-53), representante da empresa Rezek – Fácil Informática, licitante que apresentou a segunda melhor proposta na etapa de lances, e pelos servidores DANIELE BEZERRA DELÁBIO FERRAZ (Escrivã de Polícia Federal, Matrícula PF Nº 23259), HUGO DE BARROS CORREIA (Delegado de Polícia Federal, Matrícula PF Nº 10522, presente apenas na sessão de 15/10/2026) e MOISÉS EMÍDIO DE PAIVA (Escrivão de Polícia Federal, Matrícula PF Nº 23203). O representante convocado da empresa Maida HapTech, Sr. Adilson Soares de Paula, não compareceu. Em atendimento ao Item 4.10 do Anexo VI, foi vedada qualquer forma de intervenção na condução técnica da POC/Amostra por parte dos acompanhantes, salvo quando expressamente solicitado pela equipe técnica responsável.

7. SESSÃO DE 15/10/2026 - MANHÃ

Seguem listados os representantes da empresa que apresentaram os itens para avaliação e os servidores integrantes da área técnica de avaliação.

EMPRESA/ÓRGÃO	NOME DO REPRESENTANTE	CPF ou MATRÍCULA
POLÍCIA FEDERAL	SILVANE SILVA COSTA VAL	Matrícula PF Nº 21775
POLÍCIA FEDERAL	MARCIO PONCIANO DA SILVA	Matrícula PF Nº 7399
POLÍCIA FEDERAL	SÉRGIO RICARDO S. RODRIGUES	Matrícula PF Nº 18415
BENNER TECNOLOGIA	ALEX SILVA	CPF 034.387.731-71
BENNER TECNOLOGIA	AMÂNCIO PAIVA	CPF 854.738.806-06
BENNER TECNOLOGIA	RODRIGO GARCIA	CPF 215.957.758-89
BENNER TECNOLOGIA	JULIANA GOUVEIA	CPF 329.067.458-47

BENNER TECNOLOGIA	JOÃO FILIPE PESSOA	CPF 237.199.688-20
BENNER TECNOLOGIA	MICHEL DE SANTANA BARBOSA	CPF 034.789.964-14

8. ITENS AVALIADOS

Seguem abaixo os temas tratados e a quantidade de itens avaliados na sessão. A relação detalhada se encontra no ANEXO I.

Item	Requisito demonstrado	Qtd. Subitens
1	Regulação e auditoria médica	9

9. SESSÃO DE 15/10/2026 - TARDE

Seguem listados os representantes da empresa que apresentaram os itens para avaliação e os servidores integrantes da área técnica de avaliação.

EMPRESA/ÓRGÃO	NOME DO REPRESENTANTE	CPF ou MATRÍCULA
POLÍCIA FEDERAL	SILVANE SILVA COSTA VAL	Matrícula PF Nº 21775
POLÍCIA FEDERAL	MARCIO PONCIANO DA SILVA	Matrícula PF Nº 7399
POLÍCIA FEDERAL	SÉRGIO RICARDO S. RODRIGUES	Matrícula PF Nº 18415
BENNER TECNOLOGIA	ALEX SILVA	CPF 034.387.731-71
BENNER TECNOLOGIA	AMÂNCIO PAIVA	CPF 854.738.806-06
BENNER TECNOLOGIA	RODRIGO GARCIA	CPF 215.957.758-89
BENNER TECNOLOGIA	JULIANA GOUVEIA	CPF 329.067.458-47
BENNER TECNOLOGIA	JOÃO FILIPE PESSOA	CPF 237.199.688-20
BENNER TECNOLOGIA	MICHEL DE SANTANA BARBOSA	CPF 034.789.964-14

10. ITENS AVALIADOS

Seguem abaixo os temas tratados e a quantidade de itens avaliados na sessão. A relação detalhada se encontra no ANEXO I.

Item	Requisito demonstrado	Qtd. Subitens
2	Gestão de Internados	3
3	Processamento e análise de contas médicas	5
4	Financeiro – Contas a pagar e receber	3
5	Atendimento – Beneficiários e prestadores	6

11. SESSÃO DE 16/10/2026 - MANHÃ

Seguem listados os representantes da empresa que apresentaram os itens para avaliação e os servidores integrantes da área técnica de avaliação.

EMPRESA/ÓRGÃO	NOME DO REPRESENTANTE	CPF ou MATRÍCULA
POLÍCIA FEDERAL	SILVANE SILVA COSTA VAL	Matrícula PF Nº 21775
POLÍCIA FEDERAL	MARCIO PONCIANO DA SILVA	Matrícula PF Nº 7399
POLÍCIA FEDERAL	SÉRGIO RICARDO S. RODRIGUES	Matrícula PF Nº 18415
BENNER TECNOLOGIA	ALEX SILVA	CPF 034.387.731-71
BENNER TECNOLOGIA	AMÂNCIO PAIVA	CPF 854.738.806-06
BENNER TECNOLOGIA	RODRIGO GARCIA	CPF 215.957.758-89
BENNER TECNOLOGIA	JULIANA GOUVEIA	CPF 329.067.458-47
BENNER TECNOLOGIA	JOÃO FILIPE PESSOA	CPF 237.199.688-20
BENNER TECNOLOGIA	MICHEL DE SANTANA BARBOSA	CPF 034.789.964-14

12. ITENS AVALIADOS

Seguem abaixo os temas tratados e a quantidade de itens avaliados na sessão. A relação detalhada

se encontra no ANEXO I.

Item	Requisito demonstrado	Qtd. Subitens
6	Cadastro – Beneficiários e prestadores	12
7	Gestão de rede	6
8	Portal de serviços	2
9	Inteligência de Negócios (BI)	1

13. RESULTADO

Como se verifica neste relatório, foram avaliados todos os itens da prova de conceito nos dias previstos, em três sessões, ocasião em que a Licitante teve oportunidade de apresentar a solução e prestar esclarecimentos oriundos da Comissão Técnica de Avaliação.

Avaliados os 47 (quarenta e sete) itens exigidos na prova de conceito, a Comissão Técnica de Avaliação constatou que 45 (quarenta e cinco) itens ATENDEM o objeto contratado. Esse quantitativo aprovado perfaz o montante percentual de 95,74% (noventa e cinco inteiros e setenta e quatro centésimos por cento). Tanto os itens aprovados como aqueles que não atenderam às exigências do Edital constam do ANEXO I deste relatório.

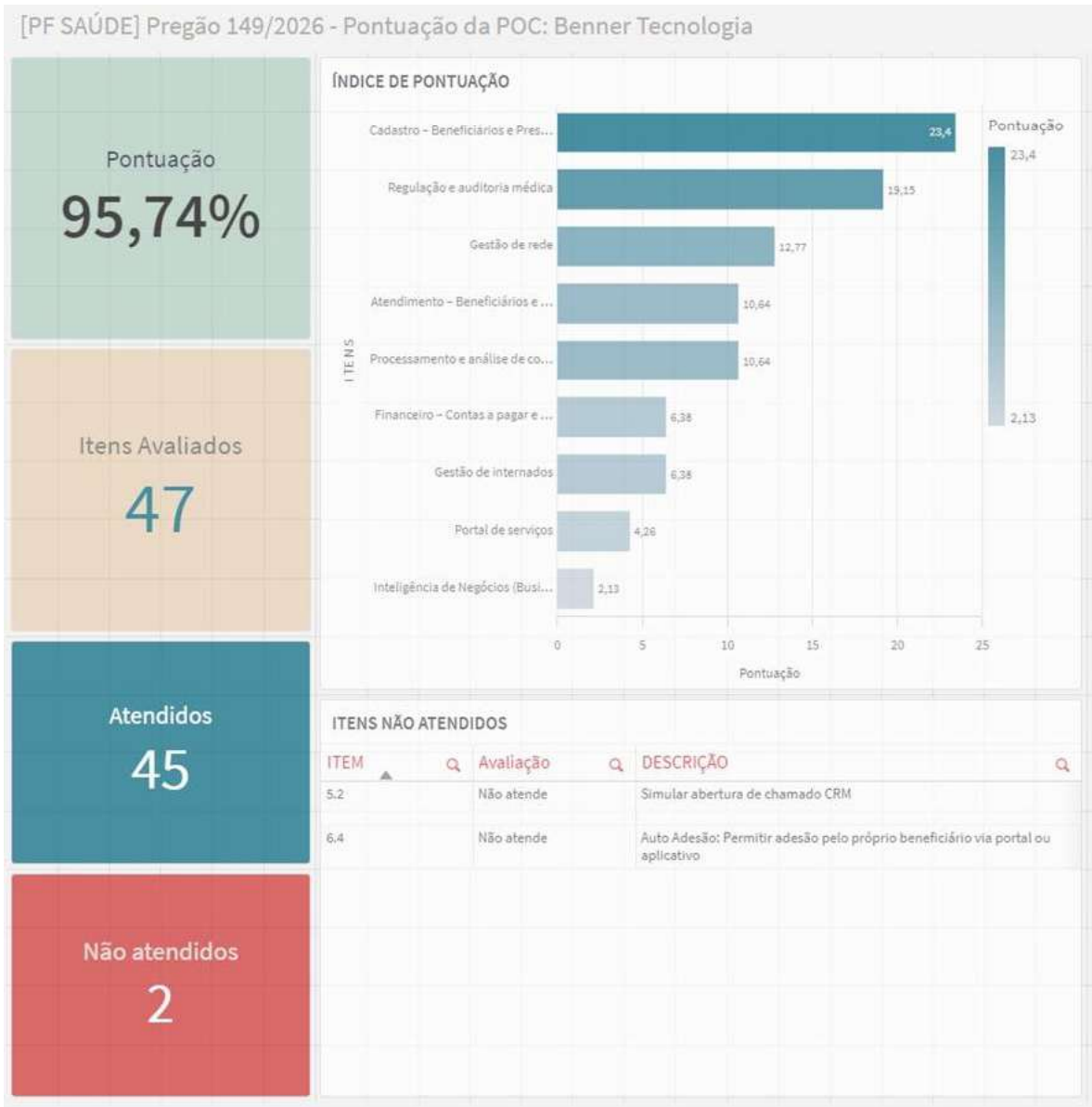


Figura 1 – Pontuação da POC por grupo de requisitos e itens não atendidos

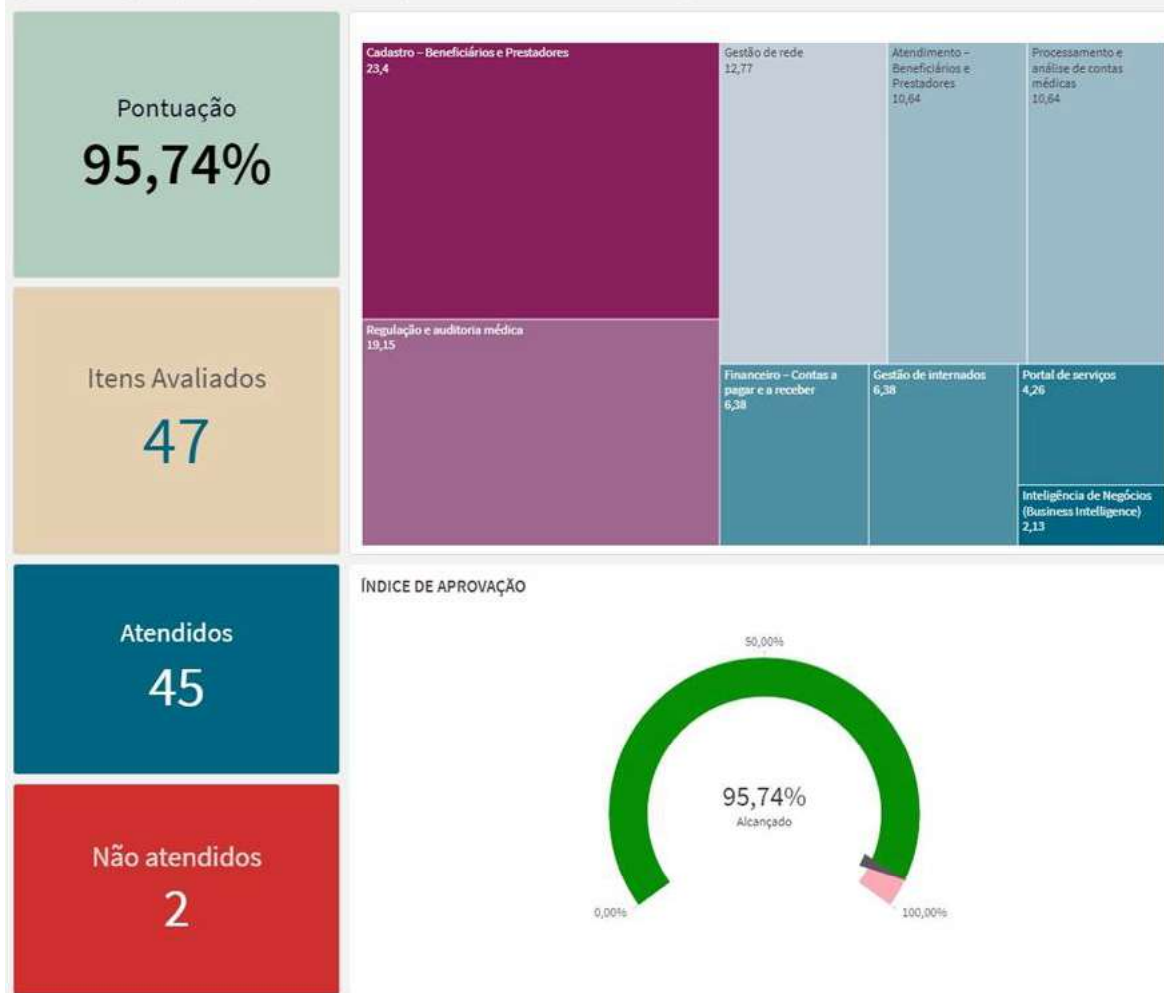


Figura 2 – Distribuição da pontuação e índice de aprovação

Considerando o disposto no item 7.1 do Anexo VI – Prova de Conceito (POC) do Termo de Referência, que estabelece o atendimento mínimo de 90% das funcionalidades exigidas como critério de aprovação, a Comissão Técnica de Avaliação declara a licitante BENNER Tecnologia e Serviços em Saúde Ltda. APROVADA na Prova de Conceito, tendo alcançado o percentual de 95,74% de atendimento aos requisitos avaliados, estando, portanto, apta ao prosseguimento no certame.

Quanto às funcionalidades previstas nos itens 5.2 e 6.4, não atendidas durante a avaliação, caberá à Administração acompanhar e verificar seu cumprimento, nos termos do item 7.2 do Anexo VI do Termo de Referência.

Brasília/DF, 16 de outubro de 2026.

SILVANE SILVA COSTA VAL

Agente de Polícia Federal
Matrícula PF Nº 21775

MARCIO PONCIANO DA SILVA

Escrivão de Polícia Federal
Matrícula PF Nº 7399

SÉRGIO RICARDO SAMPAIO RODRIGUES

Escrivão de Polícia Federal

Matrícula PF Nº 18415



Documento assinado eletronicamente por **SILVANE SILVA COSTA VAL, Agente de Polícia Federal**, em 19/10/2026, às 16:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO PONCIANO DA SILVA, Escrivão(ã) de Polícia Federal**, em 19/10/2026, às 17:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **SERGIO RICARDO SAMPAIO RODRIGUES, Escrivão(ã) de Polícia Federal**, em 19/10/2026, às 16:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=148789443&crc=41D4508C](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=148789443&crc=41D4508C).

Código verificador: **148789443** e Código CRC: **41D4508C**.

Referência: Processo nº 08200.030656/2025-79

SEI nº 148789443



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE PLANO DE SAÚDE - CPS/CGS/DGP/PF

Relatório da Prova de Conceito (POC)
QUADRO DE REQUISITOS TÉCNICOS

Marcar SIM somente quando todos os pontos de verificação da linha forem demonstrados ao vivo (item 6.1).
Registrar a evidência: tela, captura nº, protocolo gerado ou horário.

Item	Requisito a ser demonstrado e forma de verificação (POC)	Avaliação (Sim/Não)	Evidência / observações
1	Regulação e auditoria médica		
	Parametrização de Regras de Auditoria		
	Configurar regras de auditoria conforme diretrizes da CONTRATANTE.		
	☐ Apresentação da tela de parametrização de regras	☒ SIM ☐ NÃO	Todos os tipos de regra demonstrados; análise prática com
1.1	☐ Configuração ao vivo de pelo menos 3 tipos de regra (limite de ocorrências; intervalo entre procedimentos; elegibilidade por sexo/idade; cobertura; quantidade solicitada incorreta). Tipos:		simulação de cadastramento de guia de autorização, evidenciando a aplicação dos parâmetros.
	Protocolo e Dupla Conferência		
	Controle de parametrização mediante protocolo e dupla validação.		
	☐ Inclusão/alteração de regra de auditoria		
1.2	☐ Aprovação em dois níveis (solicitante e aprovador)	☒ SIM ☐ NÃO	Todos os pontos demonstrados.
	☐ Número de protocolo gerado		
	☐ Histórico da alteração (quem solicitou, quem aprovou, data/hora)		
	☐ Consulta a registros de auditoria das alterações		

- Acesso Web para Prestadores
Consulta cadastral,
elegibilidade do beneficiário e
guias no padrão TISS.
- 1.3 ☐ Acesso ao portal com perfil de prestador ☒ SIM ☐ NÃO
☐ Navegação e funcionalidades disponíveis
☐ Consulta de elegibilidade em tempo real
☐ Integração com base cadastral
- Central de
Regulação/Autorizações
Atendimento por canal alternativo (ex.: telefone) integrado aos módulos.
- 1.4 ☐ Abertura de solicitação via Autorizador Web em tempo real ☒ SIM ☐ NÃO
☐ Solicitação originada por outro canal (telefone) unificada no sistema
☐ Consulta automática ao cadastro do beneficiário e do prestador
- Simulação de Autorizações
☐ Solicitação que viola regra: bloqueio/alerta e envio à fila da auditoria técnica
☐ Solicitação com múltiplos procedimentos relacionados
☐ Procedimento não contratado com o prestador demandante
☐ Vínculos, incompatibilidades ou dependências entre procedimentos
- 1.5 ☐ Bloqueio, alerta ou ajuste automático conforme regra ☒ SIM ☐ NÃO
☐ Anexação de documentos (laudos, pedidos médicos)
☐ Solicitação de documentação complementar
☐ Contato ativo (telefone, e-mail, chatbot, SMS, portal, push ou outro)
☐ Fluxo de análise documental
☐ Controle de prazo com contagem automática
☐ Status da solicitação dentro do prazo regulatório
- Item aceito. Fundamento: a forma de verificação exige "evidência de integração com base cadastral", sem especificar que deva ser o cadastro do prestador; a integração foi demonstrada com o cadastro do beneficiário, sendo o item considerado atendido.

Beneficiário Presente (SLA 60 min)

Identificar “beneficiário presente” e classificação de prioridade.

☐ Solicitação com marcação de beneficiário presente

☐ Priorização automática

☒ SIM ☐

1.6 ☐ Prazo reduzido (contagem regressiva ou SLA diferenciado)

NÃO

☐ Outro caso com prioridade definida pela CONTRATANTE

☐ Sinalização visual de prioridade na fila

Conformidade com RN nº 623/2024 (ANS)

Justificativa de negativa, prazos e comunicação ao beneficiário.

☐ Simulação de negativa

☐ Justificativa obrigatória, estruturada e padronizada

☒ SIM ☐

1.7 ☐ Comunicação ao beneficiário (portal, documento ou notificação)

NÃO

☐ Controle de prazos de resposta (ANS)

☐ Consulta ao histórico de negativas

Regulação Especializada (Oncologia, OPME, Home Care) e Cotação de OPME

☐ Abertura de caso de oncologia e de atendimento domiciliar

☐ Fluxo de análise específico para cada tipo

☐ Tratamento diferenciado conforme a natureza da demanda

☐ OPME: solicitação com registro automático de prazo

☒ SIM ☐

1.8 ☐ OPME: fluxo de análise/regulação

NÃO

☐ SLA associado à cotação

☐ Cadastro de cotação de OPME

☐ Múltiplos fornecedores e valores

☐ Alertas de prazo próximo do vencimento ou descumprido

☐ Conformidade com prazo regulamentar

Registro e Histórico de Cotações

Base estruturada com todas as cotações realizadas.

☐ Consulta a cotações registradas

- 1.9 ☐ Campos: data da solicitação, ☒ SIM ☐ NÃO
descrição do item,
fornecedor(es), valor(es)
☐ Filtros e rastreabilidade (beneficiário, período ou fornecedor)
☐ Histórico completo e auditável

ATENDE. O registro e o histórico de cotações foram demonstrados por meio de solução tecnológica acessória à plataforma principal. A Comissão considerou o uso pertinente: o objeto é a prestação de serviço na modalidade BPO FULL, e o sistema é meio para sua execução (TR 5.4.1); o item 4.7 do TR admite sistemas acessórios e plataformas complementares como insumo das atividades do item 2.1.2, sem caracterizar subcontratação.

2 Gestão de internados

Gestão de Internações e Mapa em Tempo Real

☐ Mapa de internações em tempo real

- 2.1 ☐ Inclusão/atualização de paciente internado ☒ SIM ☐ NÃO
☐ Atualização imediata do mapa
☐ Interação com dados do prestador
☐ Visão consolidada pela CONTRATANTE

Registro de Evolução Clínica
Formulários eletrônicos de auditoria.

- 2.2 ☐ Abertura de formulário eletrônico de auditoria ☒ SIM ☐ NÃO
☐ Inclusão de evolução clínica
☐ Campos estruturados e padronizados
☐ Salvamento e consulta posterior

Lançamento de Visitas e Anamnese Padronizada

- ☐ Registro de visita a paciente internado
2.3 ☐ Exame físico e anamnese ☒ SIM ☐ NÃO
☐ Padronização dos campos (listas, parâmetros, obrigatoriedade)
☐ Histórico de visitas

3 Processamento e análise de contas médicas

Parametrização

Automação e parametrização dos fluxos conforme regras da

- 3.1 ANS e da CONTRATANTE. ☒ SIM ☐ NÃO
☐ Tela de parametrização
☐ Simular parametrização
☐ Simular alteração de parametrização

Execução Integral do Ciclo de Contas

Recepção, análise, auditoria, glosa, recursos e relatórios.

☐ Acesso do prestador e envio de faturamento via portal

☐ Upload de XML padrão

TISS com validação automática

☐ Críticas: valor divergente do contratado; sem senha; senha

negada; senha sem autorização; ☒ SIM ☐

3.2 duplicidade ☐ NÃO

☐ Inconsistências técnicas e financeiras

☐ Glosa em item específico (OPME, honorário, procedimento)

☐ Justificativa técnica e histórico da glosa

☐ Recurso do prestador, reanálise e decisão final

☐ Encerramento do ciclo e relatório final

Análise de elegibilidade detalhada

☐ Status do beneficiário ☒ SIM ☐

3.3 ☐ Procedimentos e valores negociados por prestador ☐ NÃO

☐ Regras e limites de utilização

Relatórios de Auditoria

Relatórios formais e rastreáveis.

3.4 ☐ Geração de relatório de auditoria ☒ SIM ☐

☐ Identificação dos responsáveis

☐ Rastreabilidade completa

Equipe Multidisciplinar

Múltiplos perfis técnicos.

3.5 ☐ Perfis distintos (médico, enfermagem, administrativo etc.) ☒ SIM ☐

☐ Análise da mesma conta por perfis diferentes

Em 15/10 não foram demonstrados os perfis distintos nem a análise da mesma conta por perfis diferentes. Em 16/10, reapresentado a pedido da Comissão (4.27): demonstrados os perfis distintos (médico, enfermagem, administrativo) e a análise da mesma conta por perfis diferentes. Atendido.

4 Financeiro – Contas a pagar e a receber

Gestão Financeira

Contas a receber e a pagar,
apuração, cobrança e
acompanhamento.

☐ Geração de cobrança para
beneficiário

☐ Mensalidade por tipo de
produto e arquivo de
movimento (boleto/desconto
em folha/outra forma)

☐ Coparticipação: cálculo
automático, parâmetros, valor
final, valor remanescente e
extrato

☐ Fluxo da geração da
cobrança até o recebimento

☐ Status da cobrança (em
aberto, pago, vencido)

Controle de Inadimplência

Pagamentos, atrasos,
parcelamentos e baixas.

☐ Baixa do pagamento
☐ Identificação de
inadimplência e atualização de
status

Conciliação Financeira

Valores apurados, cobrados e
recebidos.

☐ Relatório de conciliação
☐ Comparação entre esperado
e realizado

☐ Identificação de
divergências

☒ SIM ☐
NÃO

☒ SIM ☐
NÃO

☒ SIM ☐
NÃO

Na sessão de 15/10 a demonstração foi parcial: faltou o detalhamento do saldo remanescente de coparticipação. Em 16/10, reapresentado conforme o parâmetro da CONTRATANTE (limite mensal de R\$ 330,00 por grupo familiar, item 4.28), a pedido da Comissão (4.27). Atendido.

Conciliação verificada em 16/10, a pedido da Comissão (4.26/4.27), mediante confirmação de baixa realizada no sistema. Atendido.

5 Atendimento – Beneficiários e Prestadores

Chamado CRM – Atendente
Beneficiário e Portal Web do
beneficiário

- ☐ Abrir chamado e classificar
(dúvida, reclamação,
solicitação)
- ☐ Dados mínimos:
beneficiário/prestador, tipo,
descrição
- ☐ Exibir protocolo, data/hora,
operador, canal de origem
- 5.1 ☐ Histórico atualizado automaticamente ☒ SIM ☐ NÃO
- ☐ Portal: 2+ atendimentos
sobre o mesmo tema,
vinculação de protocolos e
visão agrupada
- ☐ Navegação entre chamados
vinculados
- ☐ Linha do tempo completa e
novas interações no mesmo
chamado
- ☐ Preservação do histórico

Chamado CRM – Atendente
Prestador e Portal Web do
prestador

☐ Abrir chamado e classificar
(dúvida, reclamação,
solicitação: elegibilidade, status
de guia)

- ☐ Dados mínimos e protocolo,
data/hora, operador, canal
- 5.2 ☐ Histórico atualizado automaticamente ☐ SIM ☒ NÃO
- ☐ Portal: 2+ atendimentos
sobre o mesmo tema,
vinculação e visão agrupada
- ☐ Navegação entre chamados
vinculados
- ☐ Linha do tempo completa e
novas interações
- ☐ Preservação do histórico

Envio de comunicação ao
beneficiário/prestador

- 5.5 ☐ Templates diferentes (negativa, pendência, decisão) ☒ SIM ☐ NÃO
- ☐ Envio por 2 meios (e-mail,
chatbot, SMS, portal, push etc.)

Registro dos envios no
chamado

- 5.6 ☐ Envios registrados dentro do mesmo chamado CRM ☒ SIM ☐ NÃO

Demonstrada apenas a abertura de chamado pelo atendente do prestador (canal telefônico). Não foi demonstrada a abertura de chamado pelo prestador através do portal WEB (vinculação de protocolos, visão agrupada, navegação entre chamados vinculados, linha do tempo), funcionalidade não disponível na solução apresentada.

- Painel de SLA no CRM
- ☐ Contadores regressivos
- ☐ Alertas automáticos de
- 5.7 atraso ☒ SIM ☐ NÃO
- ☐ Cores verde/amarelo/vermelho
- ☐ Indicador SLA cumprido/ultrapassado
- Falha de entrega e trilha completa
- ☐ Notificação com falha (ex.: e-mail inválido): reenvio
- 5.8 automático, registro do erro, novo envio e nº de tentativas ☒ SIM ☐ NÃO
- ☐ Trilha: abertura, template, envios, entregabilidade, SLA, reenvios, fechamento
- 6 Cadastro – Beneficiários e Prestadores
- Importação em lote
- ☐ Inclusão, alteração e exclusão em lote ☒ SIM ☐ NÃO
- 6.1 ☐ Críticas de dados
- ☐ Histórico de alterações
- Validação do cadastro de beneficiários ☒ SIM ☐ NÃO
- 6.2 ☐ CPF, nome, endereço, lotação e idade
- Situação cadastral e relatórios
- ☐ Ativo, cancelado, suspenso
- ☐ Relatórios de movimentação cadastral e consolidado com a rede indireta (cadastro, carências, status, alterações) ☒ SIM ☐ NÃO
- 6.3
- Auto Adesão
- Adesão pelo próprio beneficiário via portal ou app.
- 6.4 ☐ Cadastro via portal/app ☐ SIM ☒ NÃO
- ☐ Validações aplicadas
- ☐ Registro no sistema principal
- Suspensão e inativação automáticas
- ☐ Suspende: dependente filho > 21 anos; inadimplente 60 dias
- 6.5 ☐ Inativar: inadimplência > 90 dias; dependente > 24 anos ☒ SIM ☐ NÃO
- ☐ Relatórios de movimentação cadastral
- Regras por pessoa, família ou contrato (carência)
- ☐ Parametrização de carência ☒ SIM ☐ NÃO
- 6.6 ☐ Beneficiário com carência ativa
- ☐ Impacto na elegibilidade
- A licitante não conseguiu demonstrar a simulação de cadastro do beneficiário via portal/app; em consequência, não foram apresentadas as validações aplicadas nem o registro do beneficiário no sistema principal.

- Produtos (tabela cheia e reduzida)
- 6.7 ☐ Beneficiário tabela cheia e grupo familiar ☒ SIM ☐ NÃO
- ☐ Beneficiário tabela reduzida e grupo familiar
- Cadastrar prestadores
- ☐ Inclusão/atualização de prestador
- 6.8 ☐ Especialidades, locais e permissões de atendimento ☒ SIM ☐ NÃO
- ☐ Status (ativo, suspenso, cancelado) e alteração de status
- ☐ Impacto no sistema (ex.: bloqueio de uso)
- Tabelas de preços (mínimo 2 prestadores)
- ☐ Importação de tabela de materiais/medicamentos
- ☐ Atualização de diárias/taxas
- ☐ Pacote assistencial
- 6.9 ☐ Regras comerciais e regra diferenciada por prestador ☒ SIM ☐ NÃO
- ☐ Aplicação da regra em conta simulada
- ☐ Versionamento e vigência programada
- ☐ Integração automática com Regulação e Contas Médicas
- Documentos
- Gestão de contratos e anexos.
- 6.10 ☐ Upload de documento a contrato cadastrado ☒ SIM ☐ NÃO
- ☐ Vinculação ao prestador
- ☐ Consulta ao documento
- Alterações Cadastrais
- Especialidade, endereço e preços.
- 6.11 ☐ Alteração de dados do prestador ☒ SIM ☐ NÃO
- ☐ Registro da alteração
- ☐ Consulta ao histórico
- Dupla Conferência
- Parametrização com dupla validação.
- 6.12 ☐ Alteração de valores ☒ SIM ☐ NÃO
- ☐ Aprovação em dois níveis
- ☐ Protocolo e histórico
- 7 Gestão de rede
- Solicitação de credenciamento no portal
- 7.1 ☐ Razão social, CNPJ, carta proposta e checklist de documentos ☒ SIM ☐ NÃO

- Recebimento e checklist automático
- 7.2 ☐ Documentos digitais ☒ SIM ☐
☐ Checklist automático NÃO
☐ Bloqueio de avanço com pendências
☐ Solicitação de documentação complementar
- 7.3 Monitoramento do fluxo de credenciamento ☒ SIM ☐
☐ Etapas, prazos e responsáveis NÃO
- 7.4 Relatórios de credenciamento ☒ SIM ☐
☐ Pendências e finalizadas NÃO
- 7.5 Controle de prazos ☒ SIM ☐
☐ Alertas visuais automáticos NÃO
- 7.6 Dimensionamento da Rede
 Suficiência da rede e carências.
☐ Relatório analítico da rede ☒ SIM ☐
☐ Lacunas por região/especialidade NÃO
☐ Indicadores
- 8 Portal de serviços
- Portal do Prestador
- ☐ Elegibilidade
☐ Solicitação de autorização de guias
☐ Chamado (solicitação/reclamação/dúvida)
- 8.1 ☐ Status de autorizações ☒ SIM ☐
☐ Envio de XML com protocolo NÃO
☐ Status de recurso de glosa
☐ Informes financeiros (pagamentos, faturas, IR)
☐ Mensageria aos credenciados
- Portal do Beneficiário
- ☐ Status de autorização
☐ Informes financeiros (pagamentos, IR, extrato, coparticipação) ☒ SIM ☐
☐ Chamado NÃO
☐ Upload e download de documentos
☐ Mensageria aos beneficiários
- 9 Inteligência de Negócios (BI)

Ponto c) (abertura de chamado pelo prestador) desconsiderado nesta avaliação para não penalizar duplamente a licitante pelo mesmo motivo já computado no item 5.2. Demais pontos demonstrados. Atendido.

- Navegação em painel
- ☐ Painel de custo assistencial
- ☐ Filtro por estado ou faixa etária
- ☐ Drill-down até prestador ou beneficiário
- ☐ Receita x despesa ou custo por faixa etária ☒ SIM ☐ NÃO
- ☐ Alterar formato do gráfico
- ☐ Criar nova visão/relatório
- ☐ Exportar
- ☐ Atualização de dados ou última atualização
- ☐ Inconsistências ou logs de dados

APURAÇÃO

Grupo	Itens SIM NÃO		
1 – Regulação e auditoria médica	9	9	0
2 – Gestão de Internados	3	3	0
3 – Processamento e análise de contas médicas	5	5	0
4 – Financeiro – Contas a pagar e receber	3	3	0
5 – Atendimento – Beneficiários e prestadores	6	5	1
6 – Cadastro – Beneficiários e prestadores	12	11	1
7 – Gestão de rede	6	6	0
8 – Portal de serviços	2	2	0
9 – Inteligência de Negócios (BI)	1	1	0
TOTAL	47	45	2

Percentual atendido: 45 itens SIM $\times 2,1277 = 95,74\%$. Mínimo para aprovação: 43 itens SIM (90%), ou seja, no máximo 4 itens NÃO.

ITENS NÃO ATENDIDOS E IMPACTO (item 8.1 do Anexo VI)

Item	Ponto de verificação não demonstrado	Impacto (crítico/alto/médio)	Motivo (erro de operação, funcionalidade ausente, falha técnica)
5.2	Demonstrada apenas a abertura de chamado pelo atendente do prestador (canal telefônico). Não foi demonstrada a abertura de chamado pelo prestador através do portal WEB (vinculação de protocolos, visão agrupada, navegação entre chamados vinculados, linha do tempo), funcionalidade não disponível na solução apresentada.	Médio	Funcionalidade ausente na solução apresentada
6.4	A licitante não conseguiu demonstrar a simulação de cadastro do beneficiário via portal/app; em consequência, não foram apresentadas as validações aplicadas nem o registro do beneficiário no sistema principal.	Crítico	Funcionalidade não demonstrada (simulação de cadastro via portal não realizada)

SILVANE SILVA COSTA VAL
Agente de Polícia Federal
Matrícula PF Nº 21775

MARCIO PONCIANO DA SILVA
Escrivão de Polícia Federal
Matrícula PF Nº 7399

SÉRGIO RICARDO SAMPAIO RODRIGUES
Escrivão de Polícia Federal
Matrícula PF Nº 18415



Documento assinado eletronicamente por **SILVANE SILVA COSTA VAL, Agente de Polícia Federal**, em 19/10/2026, às 20:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO PONCIANO DA SILVA, Escrivão(ã) de Polícia Federal**, em 19/10/2026, às 20:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **SERGIO RICARDO SAMPAIO RODRIGUES, Escrivão(ã) de Polícia Federal**, em 19/10/2026, às 21:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=148792338&crc=E225B5F1.
Código verificador: **148792338** e Código CRC: **E225B5F1**.