

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

**OBJETO:** O presente Termo de Referência tem como objetivo a abertura de processo para seleção de projetos de gestão do plano de saúde da Fundação do ABC, sua mantida e unidades gerenciadas, através de corretoras/administradoras de benefícios. A finalidade é ampliar a oferta de serviços relacionados à comercialização, administração e gestão do plano de saúde, com ênfase na redução da sinistralidade e na promoção da saúde dos colaboradores. Além disso, busca-se o desenvolvimento de programas voltados à saúde e bem-estar, com integração à área de medicina do trabalho, garantindo um acompanhamento adequado para a manutenção da saúde dos colaboradores. Inclui também a implementação de software de acompanhamento, em conformidade com a legislação vigente.

### **Item 01 - DO OBJETIVO**

A presente contratação tem por objetivo a seleção de projetos ofertados por corretora e/ou administradora de benefícios, especializada em planos de saúde, com a finalidade de auxiliar na gestão do plano de saúde da empresa Fundação do ABC, sua mantida e unidades gerenciadas. O foco é a redução da sinistralidade, o cuidado com a saúde dos colaboradores, o desenvolvimento de programas relacionados à saúde e bem-estar, e a integração com a área de medicina do trabalho, assegurando acompanhamento adequado e contínuo para a promoção da saúde dos colaboradores.

A contratada deverá disponibilizar, também, software de acompanhamento da sinistralidade e da gestão do plano de saúde, em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 9.656/98, a Resolução Normativa nº 557/2022 da ANS e demais normas correlatas.

### **Item 02 - DA JUSTIFICATIVA**

A valorização do talento humano excede a recompensa financeira pelo trabalho realizado. Ela pressupõe a atenção das organizações na construção de um ambiente de trabalho saudável onde seus profissionais sejam reconhecidos como seres humanos em todas as suas dimensões – física, emocional, social, profissional, intelectual e espiritual, oportunizando condições para a melhoria e o autogerenciamento de seu estilo de vida na busca da saúde Integral.

Neste contexto a Fundação do ABC, busca através da contratação de uma empresa que ofereça soluções a assistência à saúde para os seus colaboradores, que seja proporcionada e difundida uma

cultura de promoção e prevenção a saúde, sendo mediadora no processo de conscientização desses profissionais para a adoção de um estilo de vida saudável.

<p><b>Item 03 - DO FUNDAMENTO LEGAL Exigências para a Contratação da Corretora/Administradora</b></p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------

A corretora/administradora deve estar regularmente registrada na SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) e possuir CNPJ ativo.

A corretora/administradora deverá comprovar experiência mínima de 5 (cinco) anos na gestão de planos de saúde e seguros de saúde, com especialização comprovada no setor, através de atestado de capacidade técnica, que deverá somar, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) das vidas ativas na Fundação do ABC.

A corretora/administradora deverá atender a todas as normas da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e à legislação vigente sobre planos de saúde, com especial ênfase na Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, bem como às disposições da Lei de Licitações e Contratos Administrativos e suas alterações, incluindo os Atos Normativos da ANS, e por quaisquer normas posteriores que eventualmente venham a substituí-las.

<p><b>Item 04 – SERVIÇOS ESPERADOS:</b></p>
---------------------------------------------

1. Assessoria e orientação aos beneficiários na adesão ao plano, mudança de planos ou na utilização dos serviços;
2. Gestão administrativa do plano, incluindo a prestação de informações, esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados aos planos de saúde;
3. Atendimento pós-venda, com acompanhamento e renovação de contratos;
4. Otimização da utilização do plano de saúde pelos colaboradores;
5. Plano de ação para colaboradores em período de afastamento;
6. Controle e acompanhamento de casos de doenças crônicas, com previsão de sinistro que identifique o risco de desenvolvimento de doenças crônicas como hipertensão e diabetes. Segmentar as populações com risco de desenvolvimento de doenças crônicas para acompanhamento especializado;

7. Programa completo de saúde dos colaboradores, incluindo questionário de saúde para identificar o perfil epidemiológico da população;
8. Identificação das necessidades de saúde dos beneficiários, para aplicar ações mais efetivas e assertivas em relação aos problemas identificados;
9. Grupos de atenção a possíveis gestantes, exames de rastreamento, indicadores de ortopedia e psicologia;
10. Indicadores de engajamento e impacto das ações de saúde realizadas na empresa;
11. Acompanhamento dos dados de absenteísmo e presenteísmo, com gestão efetiva de atestados médicos;
12. Negociação de melhores condições contratuais com as operadoras de planos de saúde, em conformidade com a legislação vigente;
13. Detalhamento de indicadores sociodemográficos, comparativo de utilização e relatório de atestados médicos;
14. Análise da apólice e histórico de sinistralidade do plano de saúde;
15. Linhas de cuidado e programas de saúde personalizados, para atender às demandas dos colaboradores;
16. Identificação das causas da alta sinistralidade;
17. Desenvolvimento e implementação de programas de prevenção e promoção da saúde, alinhados às diretrizes da ANS;
18. Orientação aos colaboradores sobre a utilização consciente do plano de saúde, em conformidade com a legislação aplicável;
19. Negociação de melhores condições contratuais com as operadoras, em conformidade com a Lei nº 9.656/98 e demais normas;
20. Acompanhamento da sinistralidade e elaboração de relatórios periódicos, em conformidade com a Resolução Normativa nº 557/2022 da ANS;
21. Suporte técnico e consultoria especializada em saúde suplementar, de acordo com a legislação vigente;
22. Disponibilização e treinamento para o uso do software de gestão do plano de saúde, em conformidade com a LGPD e demais normas de proteção de dados.

<b>Item 05 – SERVIÇOS ADICIONAIS Funcionalidades do software</b>
------------------------------------------------------------------

1. Acesso a uma plataforma online de gestão do plano de saúde;
2. Atendimento personalizado aos colaboradores;

3. Desejável um aplicativo (APP) compatível com Android, iOS e outras plataformas, para melhor acompanhamento dos colaboradores elegíveis;
4. Realização de palestras e workshops sobre saúde e bem-estar;
5. Análise de riscos e estudos de mercado;
6. Suporte em processos de auditoria e fiscalização;
7. Monitoramento da sinistralidade em tempo real, em conformidade com a Resolução Normativa nº 455/2020 da ANS;
8. Geração de relatórios personalizados, em observância à legislação vigente;
9. Análise de dados e identificação de tendências, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018);
10. Gestão de beneficiários e dependentes, em conformidade com a Lei nº 9.656/98 e demais normas regulamentadoras;
11. Controle de pagamentos e faturas, em conformidade com a legislação aplicável;
12. Integração com outras plataformas e sistemas, em observância à LGPD e demais normas de proteção de dados;
13. Garantir o cumprimento das normas e regulamentações do setor, incluindo as da ANS;
14. Garantir a redução da sinistralidade, apresentando um plano de ação com a porcentagem ideal para a nossa carteira ativa, tornando a carteira saudável.
15. Acompanhamento eficiente e transparente da sinistralidade, por meio de software especializado, em conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018) e demais normas de proteção de dados.

<b>Item 06– RETORNOS ESPERADOS:</b>
-------------------------------------

- Redução dos custos com o plano de saúde;
- Melhora na qualidade de vida dos colaboradores;
- Aumento da satisfação dos colaboradores com o plano de saúde;
- Fortalecimento da imagem da empresa como empregadora responsável;
- Compliance com as regulamentações do setor, incluindo as da ANS;
- Acesso a dados e informações precisas para a tomada de decisões estratégicas, em conformidade com a LGPD;
- Maior controle e transparência na gestão do plano de saúde, em observância à legislação vigente.

## Item 07 – DA QUALIFICAÇÃO E CAPACIDADE TÉCNICA

### Qualificações Técnicas:

- Experiência comprovada em gestão de planos de saúde e redução de sinistralidade por meio de atestados de capacidade técnica;
- Certificações e registros na SUSEP (Superintendência de Seguros Privados);
- Equipe multidisciplinar com expertise nas áreas de saúde, finanças e gestão de riscos;
- Conhecimento das normas e regulamentações do setor, incluindo as da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar);
- Experiência com softwares de gestão de planos de saúde, em conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e demais normas de proteção de dados.

### Capacidade Operacional:

- Estrutura física e tecnológica adequada para atender às demandas da empresa;
- Sistemas de gestão e análise de dados eficientes, para monitoramento e controle;
- Atendimento ágil e personalizado aos clientes, garantindo a satisfação e resolutividade;
- Suporte técnico e treinamento para o uso do software, em conformidade com a legislação vigente.

## Item 08 - DA NATUREZA DO DIÁLOGO COMPETITIVO

Trata-se de um processo licitatório, na modalidade de Diálogo Competitivo (artigo 6º, XLII e artigo 32 da Lei 14.133/2021), com vista a seleção de projeto que visa a gestão do benefício de Assistência à Saúde, com foco na gestão da qualidade, incorporado à operadora atual Intermédica, visando a melhoria dos critérios estabelecidos para o presente Termo de Referência.

O diálogo competitivo é uma nova modalidade de licitação introduzida pela Lei 14.133/2021, sendo aplicável a contratações que envolvam **inovação tecnológica ou técnica** e situações que demandem **soluções complexas e específicas**.

Nesta modalidade licitatória, há divisão de fases, sendo:

- **Pré-seleção dos licitantes:** será publicado um edital informando as suas necessidades e as exigências para as empresas interessadas em participar da fase de diálogo, e estabelecerá, no

mínimo, prazo de 25 dias úteis para os interessados se manifestarem. A Legislação prevê que serão admitidos todos os interessados que preencherem os requisitos objetivos estabelecidos no edital. Podendo ainda, estabelecer que é possível definir no edital de pré-seleção critérios de exclusão, os critérios devem ser observados pelos licitantes tanto para a participação inicial quanto durante o desenvolvimento dos diálogos, sob pena de exclusão da fase competitiva.

- Critérios para a Pré-seleção:

Para participação na fase de diálogo do processo licitatório na modalidade Diálogo Competitivo, as empresas interessadas deverão atender, cumulativamente, aos seguintes critérios objetivos:

Critério	Exigência Mínima	Forma de Comprovação
Registro na SUSEP	Obrigatório	Cópia atualizada do registro na SUSEP
CNPJ Ativo	Obrigatório	Comprovante de inscrição e regularidade no CNPJ
Experiência no Setor	Mínimo de 5 anos	Atestado(s) de capacidade técnica
Porte de Carteira	Mínimo 50% das vidas da FUABC	Relatórios auditados ou declarações de operadoras
Conformidade Legal	Obrigatório	Declaração de conformidade
Equipe Técnica	Multidisciplinar	Currículos e organograma funcional
Estrutura Operacional	Compatível com as exigências	Relatório técnico ou comprovação
Proposta Preliminar	Documento até 10 páginas	Arquivo em PDF

- **Fase de diálogo:** onde as empresas selecionadas da pré-seleção, participarão efetivamente do planejamento da contratação da administração com debate e discussões entre os fornecedores de forma individual para identificar e definir os meios mais adequados para satisfazer a necessidade de acordo com que a Administração deseja contratar. Sendo assim, a conclusão desta fase é a definida, partindo assim para a fase competitiva. Não existe tempo e número de reuniões que possam ser feitas para a definição / solução, sendo que as reuniões serão registradas em atas e gravadas para compor o processo.

- **Fase competitiva:** após o diálogo, com a solução já especificada, a Administração divulgará edital de com prazo não inferior a 60 dias uteis, contendo a definição de objeto, e critérios objetivos a serem selecionados para a proposta mais vantajosa. Observa-se, que a participação é limitada aos licitantes pré-selecionados na primeira fase de (pré-seleção).

#### 1. Critérios Objetivos para a Fase Competitiva – Tabela de Pontuação

Concluída a fase de diálogo, será divulgado o edital da fase competitiva, contendo a solução final especificada pela Administração e os critérios objetivos para seleção da proposta mais vantajosa:

<b>Critério de Avaliação</b>	<b>Pontuação Máxima</b>	<b>Descrição Avaliada</b>
Estratégia de Gestão da Sinistralidade	20 pontos	Metodologia, metas, mensuração e monitoramento
Programa de Saúde e Bem-Estar	20 pontos	Abrangência, inovação e adequação ao perfil epidemiológico
Integração com Medicina do Trabalho	10 pontos	Clareza e funcionalidade da integração
Software de Gestão	10 pontos	Funcionalidades, aderência à LGPD e interoperabilidade
Qualificação Técnica e Equipe	10 pontos	Experiência e especialização da equipe
Indicadores e Relatórios	10 pontos	Tipos de indicadores, frequência e precisão
Condições Comerciais	10 pontos	Preço, forma de pagamento e viabilidade
Inovação e Diferenciais Técnicos	10 pontos	Apps, BI, dashboards e atendimento diferenciado

**Critérios de Desempate:**

1. Maior pontuação em 'Estratégia de Gestão da Sinistralidade';
2. Maior pontuação em 'Programa de Saúde e Bem-Estar';
3. Votação

A empresa habilitada nos critérios de julgamento pré-estabelecidos, automaticamente irá para o desempate o qual se dará por meio de votação.

A votação será realizada pelo colaborador responsável pelo setor de Recursos Humanos de cada unidade. A gestão do departamento de Recursos Humanos, se dá pela seguinte forma:

- Mantenedora: dividida em dois representantes: Mantenedora unidades: 01 e 22.
- Unidade de Apoio Administrativo: 03, 05, 17, 18 e 23 7.9.2. Demais representantes das unidades independentes: 02, 04, 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 20, 21, 24, 25 E 26.

O peso dos votos será contabilizado em sua totalidade, sendo um voto para as unidades da mantenedora e um voto para as unidades do apoio administrativo.

Na ausência do responsável pelo setor, em caso de férias ou afastamento, será designado preposto do departamento da unidade para representar na sessão pública.

A votação será realizada no dia da sessão pública de forma presencial pelos colaboradores.

A Fundação do ABC, por intermédio da Diretoria de Recursos Humanos, convocará os colaboradores para participarem da abertura da sessão pública conforme data e horário previsto em edital.

O resultado da votação deverá contar, com a participação de, no mínimo, a maioria absoluta conforme convocação (totalizando 21 votos), conforme quadro abaixo:

<b>Responsável / Unidade</b>	<b>Unidades</b>	<b>Anexo II do TR</b>	<b>Peso Voto</b>
Mantenedora	1 e 22	1	1
Unidade de Apoio	3, 5, 17, 18 e 23	1	1
FMABC	2	1	1
Complexo SBC	4	1	1
Ame Itapevi	6	1	1
Ame Mauá	7	1	1
Ame Santo André	8	1	1
Ame Santos	9	1	1
Ame Sorocaba	10	1	1
Ame Praia Grande	11	1	1
PAI Baixada Santista	12	1	1
Complexo São Caetano	13	1	1
Emílio Ribas II - Guarujá	14	1	1
Hospital Estadual Mário Covas	15	1	1
Centro Hospital S. Penitenciário	16	1	1
Rede Técnica de Saúde São Mateus	19	1	1
Hospital Mogi das Cruzes	20	1	1
Hospital Mauá - Nardini	21	1	1
Hospital Geral Carapicuíba	24	1	1
AME Araçatuba	25	1	1
Ame Itu	26	1	1
<b>TOTAL VOTOS</b>			<b>21</b>

#### **Item 09 - DO TIPO DE CONTRATAÇÃO**



O contrato terá vigência de 12 (doze) meses e poderá ser renovado mediante acordo entre as partes, em conformidade com a legislação vigente, por até 120 (cento e vinte) meses (art. 108, Lei Federal nº 14.133/2021).

Este Termo de Referência poderá ser alterado ou complementado a qualquer tempo, a critério da empresa, em conformidade com a legislação vigente.

#### **Item 10 – PRAZOS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO**

O prazo para condução do processo na modalidade Diálogo Competitivo obedecerá às disposições legais, mais especificamente o art. 32. Da Lei Federal nº 14.133/2021, senão vejamos:

*“Art. 32. A modalidade diálogo competitivo é restrita a contratações em que a Administração:*

*(...)*

*§ 1º Na modalidade diálogo competitivo, serão observadas as seguintes disposições:*

*(...)*

*VIII - a Administração deverá, ao declarar que o diálogo foi concluído, juntar aos autos do processo licitatório os registros e as gravações da fase de diálogo, iniciar a fase competitiva com a divulgação de edital contendo a especificação da solução que atenda às suas necessidades e os critérios objetivos a serem utilizados para seleção da proposta mais vantajosa e abrir prazo, não inferior a 60 (sessenta) dias úteis, para todos os licitantes pré-selecionados na forma do inciso II deste parágrafo apresentarem suas propostas, que deverão conter os elementos necessários para a realização do projeto;”*

Os critérios de seleção do melhor projeto, que sedará após a fase de diálogo, constarão do edital, onde será formulada tabela de pontuação, com critérios objetivos, onde serão consideradas as melhores adequações às necessidades da Fundação do ABC.

#### **Item 11 - OBRIGAÇÕES DAS CORRETORAS/ADMINISTRADORAS**

O projeto selecionado deverá cumprir as seguintes obrigações:

1. Manter atualizado o cadastro dos beneficiários do plano de saúde junto à empresa/entidade contratante;
2. Prestar informações periódicas sobre a evolução das adesões, sinistralidade e indicadores de satisfação dos beneficiários;
3. Cumprir todas as normas da ANS relacionadas ao plano de saúde, garantindo conformidade com a legislação vigente.
4. Garantir que as condições de qualidade no atendimento sejam mantidas durante toda a vigência do contrato.

#### **Item - 12 DA ÁREA DE ATUAÇÃO DA CORRETORA/ADMINISTRADORA**

A corretora/administradora deverá ter disponibilidade para atuar em todo o território onde a CONTRATANTE administrar os equipamentos de saúde com cobertura do plano de saúde, incluindo novas unidades que a Fundação do ABC venha a assumir durante a vigência do contrato.

#### **Item 13 - DA SUSPENSÃO OU RESCISÃO CONTRATUAL**

O presente contrato rescindir-se-á:

O não cumprimento das obrigações contratuais pelas partes ensejará rescisão contratual, sendo lícito a qualquer das partes denunciá-lo a qualquer tempo, com antecedência mínima de (60) sessenta dias, sem que caiba a outra parte direito de indenização de qualquer espécie;

O presente Contrato poderá ser rescindido por quaisquer das partes, imotivadamente, mediante aviso prévio por escrito de 60 (sessenta) dias;

O presente Contrato poderá ser rescindido unilateralmente, desde que haja conveniência para a Fundação do ABC mediante autorização escrita e fundamentada da autoridade superior;

Este instrumento poderá ser rescindido por ato unilateral da Fundação do ABC em se verificando a ocorrência de descumprimento de cláusulas contratuais, assegurados, no entanto, o contraditório e a ampla defesa;

Em havendo rescisão do Contrato de Gestão entre a Fundação do ABC e os Órgãos Públicos, dar-se-á o contrato por rescindindo, excepcionalmente, em havendo comunicação prévia de 30 (trinta) dias de antecedência.

<b>Item 14 - CONDIÇÕES GERAIS DO CORRETOR DE SEGUROS</b>
----------------------------------------------------------

A seguradora/administradora, deverá fornecer, sistematicamente, relatórios de acompanhamento de utilização e acesso ao portal para área de RH e/ou a gestora/corretora/administradora nomeada pela Fundação do ABC.

Considera-se inaceitável, para todos os fins aqui dispostos, o projeto que não atender às exigências deste Memorial ou determinar pré-manifestantes inexecutáveis. Assim, quando necessário, a Equipe de Análise e Julgamento, poderá solicitar ao proponente que demonstre a exequibilidade de seus projetos;

O objeto, rigorosamente de acordo com o ofertado nas propostas, deverá atender a totalidade da quantidade exigida, não sendo aceito aquelas que contemplem apenas parte do objeto;

A contratada deverá disponibilizar um funcionário para permanecer de segunda a sexta feira no horário comercial, para ficar à disposição do Departamento de Recursos Humanos da Contratante, a fim de atender as solicitações das unidades, facilitar as autorizações, prestar atendimento aos funcionários e aos gestores do contrato de forma geral.

Santo André, 08 de julho de 2025

Nubia Secafem de Freitas  
Diretora de Recursos Humanos - FUABC

**ANEXO I**  
**DA ESTIMATIVA DO NÚMERO DE VIDAS DA FUNDAÇÃO DO ABC, SUA MANTIDA E**  
**UNIDADES GERENCIADAS**

TOTAL GERAL							
Faixas Etárias	DEP		TOTAL	TITULAR		TOTAL	TOTAL GERAL
	Masc	Fem		Masc	Fem		
0 à 18	296	370	666	0	2	2	668
19 à 23	51	84	135	48	154	202	337
24 à 28	3	11	14	105	441	546	560
29 à 33	14	14	28	163	530	693	721
34 à 38	29	20	49	181	724	905	954
39 à 43	44	25	69	213	813	1026	1095
44 à 48	61	39	100	221	838	1059	1159
49 à 53	61	48	109	149	718	867	976
54 à 58	107	45	152	140	636	776	928
59 à 100	237	100	337	226	670	896	1233
<b>TOTAL</b>	<b>903</b>	<b>756</b>	<b>1659</b>	<b>1446</b>	<b>5526</b>	<b>6972</b>	<b>8631</b>

**FONTE: CORRETORA – BASE 06/04/2023**

## **ANEXO II**

### **RELAÇÃO DAS UNIDADES GERENCIADAS E MANTIDA DA FUNDAÇÃO DO ABC QUE PODERÃO ADERIR AO CONTRATO: (base fevereiro/2025)**

#### **DAS UNIDADES MANTIDAS DA FUNDAÇÃO DO ABC:**

1. Fundação do ABC – Mantenedora
2. Centro Universitário FMABC – Mantida
3. Central de Convênios
4. Complexo Hospitalar Municipal de São Bernardo do Campo
5. Santo André Rede
6. AME Itapevi
7. AME Mauá
8. AME Santo André
9. AME Santos
10. AME Sorocaba
11. AME Praia Grande – Baixada Santista
12. PAI – Baixada Santista
13. Complexo Hospitalar Municipal de São Caetano do Sul
14. Instituto de Infectologia Emílio Ribas II – Guarujá
15. Hospital Estadual Mário Covas
16. Centro Hospitalar do Sistema Penitenciário
17. UPA Rodeio de Mogi das Cruzes
18. Pronto Atendimento Mogi das Cruzes
19. Contrato de Gestão São Mateus
20. Hospital Municipal de Mogi das Cruzes
21. Complexo de Saúde de Mauá – Hospital Nardini
22. Rede de Reabilitação Lucy Montoro – Diadema
23. Rede de Reabilitação Lucy Montoro – Sorocaba
24. Hospital geral de Carapicuíba
25. AME Araçatuba
26. Ame Itu

Devendo incluir novas unidades que a Fundação do ABC assumir na vigência do contrato.