

DECLARAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O ESTADO DA BAHIA, com sede na 2ª avenida, nº 200, Plataforma III, 2º andar, Centro Administrativo da Bahia- CAB, Salvador, Bahia, inscrito no CNPJ nº 13.323.274/0001-63 declara, a pedido da empresa **SAÚDE SUPLEMENTAR SOLUÇÕES EM GESTÃO DE CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA**, com sede estabelecida na Avenida Mauro Ramos, 1277, Centro, Florianópolis, inscrita no CNPJ sob o nº 10.981.905/0001- 43, e para fins de comprovação única e específica de quantidade de prestação de serviços realizados pela referida empresa, conforme termos abaixo e nos limites estabelecidos no instrumento contratual:

Contrato: 057/2017 e seus termos aditivos

Edital de licitação: 100/2017 e seus anexos

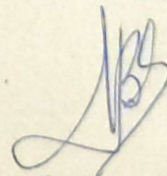
Vigência contratual: 07/12/2017 a 07/02/2023.

Quantitativo de beneficiários atendidos no período: 501.355

Objeto contratual: Prestação de serviços de apoio operacional à autogestão do PLANSERV, com disponibilização de software com ferramentas gerenciais, táticas e operacionais para gestão de plano de saúde, implantação e suporte técnico afins, consultoria para aprimoramento da gestão, implementação e operacionalização de programa integrado de promoção à saúde e prevenção de doenças.

Síntese da volumetria dos serviços prestados:

Sem realização de análise qualitativa dos serviços prestados referente ao Edital nº 100/2017 e do Contrato nº 057/2017 passa-se, única e especificamente, a informar a volumetria do contrato executado:



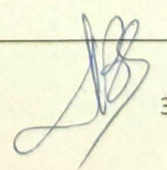
ESPECIFICAÇÃO	DETALHAMENTO
Prestação de serviços de apoio operacional à autogestão do PLANSERV, com disponibilização de software com ferramentas gerenciais, táticas e operacionais para a gestão de plano de saúde, prestação dos serviços de implantação e suporte técnico afins, prestação de serviços de consultoria para aprimoramento da gestão, e implementação e operacionalização de programa integrado de promoção à saúde e prevenção de doenças.	Alguns dos serviços de apoio operacional à autogestão do PLANSERV correspondem a: 1. Serviços de Call Center • Operação e gerenciamento de Central de atendimento ao Cliente/ Call Center, com o volume 3.372.192 ligações receptivas e 1.512.830 ligações ativas no período de 2018 a 2022, para atendimento de prestadores e beneficiários, sendo anual em: ✓ 2018: 509.857 ligações receptivas e 202.722 ligações ativas; ✓ 2019: 723.030 ligações receptivas e 349.849 ligações ativas; ✓ 2020: 665.511 ligações receptivas e 484.263 ligações ativas; ✓ 2021: 754.668 ligações receptivas e 444.494 ligações ativas; ✓ 2022: 719.126 ligações receptivas e 584.073 ligações ativas. • Recursos Call Center PLANSERV: 116 Operadores; 3 Supervisores; 8 Backoffices; 2 Analistas de Qualidade; 2 Assistentes; 2 Coordenadores; 2 Jovens Aprendizes; e 1 Gerente. Totalizando 136 colaboradores para o serviço de Call Center, utilizando 54 PA's – Posições de Atendimento Físicas e Remotas distribuídas conforme os turnos para atendimento do volume intradia. 2. Rede de Prestadores • A rede do Planserv conta com 1.449 prestadores credenciados à rede; 3. Serviços de Auditoria e Contas Médicas • Foram realizadas 372 mil visitas a mais de 144 mil pacientes internados/beira leito realizadas por

médicos e enfermeiros auditores ao longo do contrato, sendo realizado por ano o que segue:

- 2018: 15.256 pacientes visitados e 27.982 visitas realizadas;
 - 2019: 28.946 pacientes visitados e 72.597 visitas realizadas;
 - 2020: 32.579 pacientes visitados e 100.017 visitas realizadas;
 - 2021: 32.845 pacientes visitados e 86.043 visitas realizadas;
 - 2022: 34.827 pacientes visitados e 85.368 visitas realizadas.
- Foram auditadas 27.219.938 contas/guias, incluindo-se guias de consultas, exames e internações processadas. Seguem as quantidades realizadas:
 - 2018: 5.969.865 contas/guias auditadas;
 - 2019: 5.862.503 contas/guias auditadas;
 - 2020: 4.389.587 contas/guias auditadas;
 - 2021: 5.263.240 contas/guias auditadas;
 - 2022: 5.734.743 contas/guias auditadas.

Alguns dos serviços de Promoção à Saúde e Prevenção de Doenças:

- Perfil Epidemiológico levantado com 65.835 beneficiários do Planserv;
- Foram realizados 277.862 telemonitoramentos no período de 2018 a 2022, sendo anualmente:
 - 2018: 62.154 telemonitoramentos realizados;
 - 2019: 73.787 telemonitoramentos realizados;
 - 2020: 63.495 telemonitoramentos realizados;
 - 2021: 40.635 telemonitoramentos realizados;
 - 2022: 37.791 telemonitoramentos realizados.
- Foram realizadas 2.201 ações coletivas em saúde (promoção e prevenção) por equipe multiprofissional, no período de 2018 a 2022, sendo anualmente:

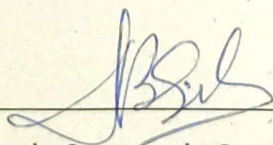


3

	• 2018: 168 ações; • 2019: 587 ações; • 2020: 600 ações; • 2021: 419 ações; • 2022: 427 ações. • Foram atendidas 36.009 ligações pelo Canal de Teleorientação receptiva, no período de 2020 a 2022, sendo anualmente: • 2020: 22.750 ligações; • 2021: 10.314 ligações; • 2022: 2.945 ligações. Serviços de Consultoria para Aprimoramento da Gestão • Ao longo do contrato foram realizados 419 pareceres entre estudos de impacto e análise de custos.
--	---

Declaro que, no que tange única e exclusivamente ao volume apresentado dos serviços acima descritos, foi este o quantitativo puro executado no período compreendido de vigência do contrato pela Contratada, sem qualquer análise qualitativa, observando as legislações vigentes da Assistência à Saúde dos Servidores Estaduais da Bahia, uma vez que o mesmo não é regulamentado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, consoante Lei nº 9.656/98.

Salvador/BA, 24 de março de 2023.



Maria do Socorro da Costa Brito
Coordenadora Geral do PLANSERV