



Governo do Estado de São Paulo
Companhia Paulista de Trens Metropolitanos
Departamento De Saúde Ocupacional E Segurança Do Trabalho

RELATÓRIO

Nº do Processo: 386.00002268/2023-94

Interessado: Departamento De Saúde Ocupacional E
Segurança Do Trabalho

Assunto: CHAMAMENTO PÚBLICO 0244228081 - POC
SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS PARA AVALIAÇÃO E MEDIÇÃO DO
PLANO DE SAÚDE

RELATÓRIO TÉCNICO RT.DFHS.003/2024

Assunto: Resultados do Chamamento Público nº 0244228081 para a Realização de Prova de Conceito (PoC - "Proof of Concept") de soluções tecnológicas, de hardware e/ou software para avaliação e medição de sinistralidade, desempenho e custos de plano de saúde aos empregados da CPTM.

1. RELATÓRIO TÉCNICO

O presente relatório tem como finalidade apresentar os resultados do Chamamento Público nº 0244228081, após a realização da Prova de Conceito - PoC de soluções tecnológicas, de hardware e/ou software para avaliação e medição de sinistralidade, desempenho e custos de plano de saúde aos empregados da CPTM, visando apurar o nível de satisfação, medir sinistralidade e obter indicadores, além de dados de agendamentos e custos do plano de saúde dos empregados.

1.1 Introdução

Por meio do Ato do Presidente nº AP 8083 de 23/06/2022, foi instituída a Comissão de Seleção e Análise de Soluções Inovadoras, em decorrência do Chamamento Público nº 0244228081, visando analisar os interessados

pela realização da referida PoC, pelo período mínimo de 120 (cento e vinte) dias úteis.

Como resultado, a CPTM recebeu e avaliou 01 (uma) manifestação de interesse da empresa SANUS CORRETORA DE SEGUROS LTDA., inscrita no CNPJ sob o número 39.894.830/0001-45, cuja proposta foi aprovada e a empresa interessada autorizada a iniciar os testes em 11/07/2022 com duração de 365 (trezentos sessenta e cinco) dias, cujo resultado foi publicado no site da CPTM em 05/07/2022.

Assim, a implantação da Prova de Conceito (PoC) se deu a partir do dia 11/07/2022 e, visando verificar o nível de interesse e de satisfação dos empregados em relação ao serviço prestado pela empresa, o Departamento de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho - DRHS publicou pesquisa interna aos empregados por meio de divulgação da pesquisa em grande escala, por meio da Intranet da CPTM (banner rotativo) e por envio de e-mail corporativo.

E, em atendimento ao item 5.13.4 do Edital, a proponente autorizada encaminhou relatório técnico para abordar sobre os resultados obtidos, metodologia e equipamentos utilizados, principais dificuldades e recomendações de melhoria que poderão ser consideradas na eventual elaboração de Edital de licitação.

1.2 Resultados obtidos com a pesquisa

Com base no levantamento da base de dados dos empregados de 03/07/2023, a CPTM possui uma população potencial de 6.016 (seis mil e dezesseis) empregados; o total de respondentes da pesquisa foi de 317 (trezentos e dezessete) empregados, perfazendo aproximadamente 5,27% do quadro.

Do total de empregados que responderam ao questionário, 69,09% não utilizaram os serviços e, dos que utilizaram, 80,61% se mostraram satisfeitos com a qualidade do atendimento prestado pela solução da proponente, avaliando o serviço da SANUS como excelente, ótimo e bom, e 81,05% consideraram os serviços prestados pelos atendentes da SANUS adequados.

Em relação ao tempo necessário para atendimento das demandas dos empregados que utilizaram os serviços, 56,25% aguardaram menos que o esperado e 18,75% não tiveram suas demandas solucionadas.

Na percepção dos empregados que responderam à pesquisa, somente 11,76% responderam que os serviços oferecidos pela proponente atrapalharam em sua promoção de saúde, prevenção de doenças ou nos seus tratamentos, sendo que 24,51% consideraram os serviços ofertados como indiferente; por outro lado, considerando uma escala de 0 a 5, foi verificado que 74,26% dos que responderam recomendariam a SANUS para amigos e familiares, atribuindo as notas 3, 4 e 5.

Sobre os empregados que responderam que não utilizaram os serviços, 35,64% dos respondentes não tiveram conhecimento da oferta serviço,

37,13% resolveram suas demandas diretamente com a operadora do plano de saúde da CPTM, 20,30% não tiveram demandas médicas no período da PoC e 6,93% não consideraram o serviço necessário.

1.3 Relatório técnico da empresa proponente autorizada

SANUS Com base no relatório enviado pela proponente autorizada, o atendimento interativo abrangeu 447 empregados, com idade média de 42 anos e 107 pessoas com idade acima de 49 anos.

O tempo médio de espera para atendimento da SANUS foi de 45 segundos e, comparado a outras empresas, a espera é de 5 minutos e 58 segundos; o tempo médio de resposta é 3 minutos e 47 segundos, comparado ao atendimento de outras empresas, que é de 28 minutos e 38 segundos.

Em relação ao tipo de demanda de agendamentos solicitados pelos usuários, 56,2% se referiram a consultas médicas, com prevalência para consultas clínico geral (20,7%) e ginecologista (16,8%). A segunda e 36,4% se referiram a exames, sendo os pedidos de Análises Clínicas (22,9%) e Ressonância Magnética (15,2%) os mais demandados.

Além das demandas dos empregados, a proponente também realizou uma avaliação de saúde para gerenciar a saúde dos empregados da CPTM, abrangendo as etapas de registro, planejamento, trilha do beneficiário e educação em saúde.

Em relação ao nível de estresse, foi constatado que 22,4% da população abrangida se sente muitas vezes estressada; em relação à frequência de prática de atividade física, foi constatado que 59,2% da população abrangida pratica menos de duas vezes na semana, 53,1% se alimenta de frituras, hambúrgueres e pizza às vezes e 28,6% informaram que se alimentam muitas vezes desse tipo de alimento.

Quanto às idas ao médico, 67,3% informaram que foram ao médico há menos de 6 meses e 61,2% não tomam medicação contínua.

Com base nas pesquisas realizadas pela proponente, foi traçado o perfil de saúde da CPTM, considerando que 73,8% de empregados que utilizaram os serviços é saudável, sendo possível apurar um risco baixo para a CPTM de 78,2%.

Relativo aos casos identificados como crônicos (16,4%), os maiores causadores dessa condição são em decorrência de Hipertensão Arterial Sistêmica (37,4%), Diabetes (18,7%) e Dislipidemias (16,8%), cujo acompanhamento para 93,4% dos empregados se deu de forma periódica via Whatsapp, cuidados personalizados e educação em cada fase do tratamento (autocuidado, adesão ao tratamento médico, mudanças de hábitos de vida, estabilidade da doença e redução de custos), inclusive no pós hospitalar.

Com relação ao gerenciamento de gestantes, as etapas consistiram em autocuidado, esclarecimento de dúvidas, redução de riscos evitáveis e redução de custos. O acompanhamento foi executado pela equipe de

Enfermagem da SANUS, que realizou o mapeamento mensal de todos os indicadores deste público-alvo: 71,4% das gestantes não apresentaram patologias, 14,3% apresentaram hipotireoidismo e 14,3% diabetes gestacional, o que representou 42,8% de risco gestacional para essa população.

Para aqueles empregados que precisavam de cirurgias, o gerenciamento foi realizado por meio de acompanhamento, esclarecimento de dúvidas, agendamentos e redução de custos. O acompanhamento levou em consideração: a fase pré-cirúrgica, com a avaliação da demanda de cirurgia, a oferta de segunda opinião médica, o agendamento de exames e consultas e esclarecimento de dúvidas; durante a internação, foi definida a estratégia de cuidados e acompanhamento, entendimento da conduta médica, terapias e medicamentos necessários, planejamento da alta e de orientações sobre cuidados pós-operatórios e; após a alta hospitalar, abertura para esclarecimento de dúvidas quanto a medições e cuidados, prazos de retorno médico e planejamento de contatos, complementados com a educação contínua sobre cuidados e acompanhamento até a plena recuperação.

Dentre aqueles que realizaram cirurgias, 88% foram eletivas, cuja especialidade de maior prevalência foi a de urologia (33,3%).

Quanto ao gerenciamento de casos mais agudos, o acompanhamento consistiu em assistir o empregado, com avaliação diária do quadro, percebendo sinais de melhora ou piora e evitando riscos, orientações de cuidado com base em evidências, direcionamento assertivo visando buscar o melhor caminho de atendimento durante o quadro agudo e, por fim, redução de custos, evitando idas desnecessárias ao pronto atendimento e exposição desnecessária. A maior queixa aguda relatada foi de contraturas (80%), casos pelos quais foram encaminhados ao pronto-socorro.

No que tange à saúde mental, o gerenciamento envolveu o autocuidado, a adesão ao tratamento médico, o cuidado holístico, a estabilidade da doença e o aumento de produtividade. O risco atribuído ao público atendido é baixo (74,5%), sem diagnóstico definido para 51,1%, mas com 42,7% com diagnóstico de ansiedade e depressão e 6,2% com transtornos de desenvolvimento.

2. JUSTIFICATIVA

Em cumprimento à alínea i, subitem 5.10, da Norma Implementadora nº NI.03/003 - Contratações e Compras, versão 08, no caso de PoC – “Proof of Concept”, também deve ser divulgada no site da CPTM a conclusão obtida após o final do prazo de sua duração.

3. ORÇAMENTO

Não houve custo direto para a realização da PoC – “Proof of Concept”.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora a divulgação tivesse ocorrido em ampla escala, a pesquisa demonstrou que muitos respondentes não ficaram sabendo dos serviços oferecidos nesta PoC, indicando que, caso o serviço seja mantido e seja realizado processo licitatório para continuar com a oferta dos serviços aos empregados, sugere-se que haja maior divulgação e com o acompanhamento e recorrência suficientes, de modo que a oferta dos serviços seja divulgada de forma mais intensa. Cabe considerar que é provável que a baixa adesão aos serviços se deva à disponibilidade de profissional da operadora do plano de assistência médica vigente exclusiva para atender aos empregados da CPTM.

Por outro lado, aqueles que tinham conhecimento da existência do serviço e o utilizaram, demonstraram satisfação com os atendentes, consideraram o serviço de qualidade, recomendariam o serviço e acreditam que o serviço colabora para a promoção da sua saúde, visto o acompanhamento cuidadoso que a empresa autorizada realizou durante o período de experiência desta PoC.

Quanto ao benefício esperado (melhoria do perfil de saúde) em relação ao acompanhamento de saúde dos empregados que entraram em contato com a SANUS, não foi possível constatar nos indicadores da CPTM e nem mesmo da proponente autorizada, em seu relatório de acompanhamento apresentado à CPTM.

Pode-se concluir que a solução apresentada melhora a percepção do empregado que se preocupa com sua saúde e que necessita de auxílio para agendamentos e orientações, contudo, não atraiu um público significativo para demonstrar, de forma efetiva, como a ferramenta da SANUS pode proporcionar melhorias no perfil de saúde da população da CPTM e como a futura contratação dos serviços poderá agregar valor à saúde dos empregados da CPTM de forma efetiva e de forma a comprovar o custo-benefício em melhorar os índices de sinistralidade da CPTM com a sua operadora de assistência médica contratada.

Diante das análises realizadas, a Comissão de Seleção e Análise de Soluções Inovadoras deu-se por satisfeita pela PoC realizada no período de 11/07/2022 a 11/07/2023 pela proponente SANUS CORRETORA DE SEGUROS LTDA., em conformidade com os termos do edital de Chamamento Público nº 0244228081.

Reitera-se que, conforme previsto no Edital de Chamamento Público:

- A proponente autorizada deverá desmobilizar o processo de captação de dados e remover todo e qualquer equipamento instalado, bem como devolver todos os dados pessoais à CPTM ou eliminá-los, conforme decisão da CPTM, inclusive eventuais cópias de dados pessoais tratados no âmbito desta autorização, certificando por escrito à CPTM o cumprimento desta obrigação.
- Os dados coletados da PoC são de propriedade da CPTM. Todo e qualquer dado coletado pelo autorizado, ou modelo construído utilizando os dados coletados, deverá ser destruído ao final da PoC, sob pena de ser impedida de participar de processos licitatórios futuros ou sofrer sanções legais. Modelos construídos nestas condições deverão ser disponibilizados publicamente em ambiente de código aberto, definido pela Comissão em momento oportuno.
- A participação na PoC não gera nenhuma vantagem econômica ou benefício à pessoa física ou jurídica participante do processo deste Edital.
- O presente Chamamento Público não cria obrigações à CPTM, bem como não gera qualquer direito indenizatório e/ou expectativa de direitos aos participantes, tratando-se de elemento de estudos para futuro procedimento licitatório, que poderá ou não ser instaurado pela CPTM. Este Chamamento Público não gera nenhum benefício ou vantagens aos participantes em futuros processos licitatórios.
- A outorga de autorização não impede a CPTM de colher a contribuição de demais interessados sobre a modelagem, inclusive mediante novo chamamento público.
- A CPTM reserva-se o direito de alterar, excluir, adicionar outras condições, regras, critérios no procedimento licitatório que será instaurado em momento oportuno, respeitados os critérios de conveniência e oportunidade da CPTM.

São Paulo, na data da assinatura digital.

Comissão de Seleção e Análise de Soluções Inovadoras:

Priscila Mäder Lino

Membro
Chefe do Departamento de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho
em exercício (AP. 8736 de 09/02/2024)

José Luiz Barci Neves
Membro
Gerente da Gerência de Tecnologia da Informação

Jefferson Mendes Silva
Membro
Chefe do Departamento de Desenvolvimento e Aplicação de Sistemas em
exercício (AP. 8735 de 09/02/2024)



Documento assinado eletronicamente por **Priscila Mader Lino, Assessor Executivo**, em 26/02/2024, às 08:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jefferson Mendes Silva, Membro**, em 26/02/2024, às 16:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jose Luiz Barci Neves, Gerente**, em 28/02/2024, às 09:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0012099843** e o código CRC **85C06207**.