

**ATA DA REUNIÃO COM PROPONENTES AUTORIZADOS PARA
ELABORAÇÃO DE ESTUDOS DO CHAMAMENTO PÚBLICO 06/2017 –
Processo SEI 6071.2017/0000230-2**

1. Data, hora e local

Realizada no dia 06 de novembro de 2017, às dezesseis horas e trinta minutos, na Rua Líbero Badaró, nº 293, 9º andar, conjunto D, Centro, na capital do Estado de São Paulo.

2. Participantes

A Chefe de Gabinete da Secretaria Municipal de Desestatização e Parcerias (SMDP) Silvana Léa Buzzi, os Assessores da São Paulo Parcerias (SPP) Thiago Toscano, Patrícia Levy, Luciano Prado, João Melhado e Isabela Gualtieri, o Analista de Políticas Públicas e Gestão Governamental da SMDP Fernando Oshima, a Coordenadora de Desestatização da SMDP Denise Tiemi Yagui, o Assessor Técnico do Serviço Funerário Municipal de São Paulo (SFMSF) Ricardo Pólito, os representantes da Aleah Bruno Gallo e Rodrigo Guerra e os Auditores da Corregedoria Geral do Município Danilo Matos Soares e Andre Takashi Ueda Sakugawa

3. Ordem do dia

1. Apresentações e agradecimentos iniciais
2. Apresentação do Proponente
3. Questões ao Proponente
4. Considerações finais da reunião

4. Síntese das discussões

4.1. Apresentação e agradecimentos iniciais:

Deu-se início à reunião com a Presidente da CAP apresentando a equipe presente e agradecendo o envio de subsídios pela Proponente. Seguiu-se com a informação do próximo passo do PPMI, no qual um relatório será elaborado pela CAP, e uma reunião com todos os Proponentes será agendada. As reuniões têm duração de uma hora, divididas em vinte minutos para apresentação dos subsídios pelo Proponente e quarenta minutos para a resposta de perguntas.

4.2. Apresentação do Proponente:

A apresentação foi realizada pelos Proponentes da Aleah Assistência em Seguros. A apresentação cobriu os subsídios apresentados de abordagem, tecnologia de rastreamento, reserva de salas de velório e indicadores de performance.

4.3. Questões ao Proponente:

Após a realização da apresentação, foi aberto espaço para questionamentos da CAP e da equipe técnica sobre os subsídios apresentados pelo Proponente que, resumidamente, são apresentados a seguir:

- *Quais foram os critérios para a escolha de número de operadores e quantidade de horas por turno?*
R: Foram utilizados o cálculo de óbitos projetados e a estrutura necessária para funcionamento. A duração dos turnos levou em conta a maior eficiência da divisão em horas por funcionário. As seis horas por turno foram utilizadas, em razão da legislação trabalhista.
- *O modelo da SAFE já é implantado em algum lugar?*
R: Não existe no setor funerário, mas já é utilizado por planos de saúde.
- *Como ocorreria a liberação de salas para as SAFEs?*
R: Nos hospitais privados, a negociação do local para uso seria moderada pela agência reguladora, não necessariamente sendo uma sala.
- *Como se dará o pagamento pelos serviços funerários que hoje é em conjunto com os cemiteriais?*
R: O pagamento será no ato da contratação, ou seguindo o método do Rio de Janeiro, onde se paga o total para a funerária que repassa ao cemitério.
- *Os clientes terão livre escolha?*
R: Sim, mesmo com o rodízio o cliente pode escolher ser atendido por outra funerária.
- *Nos hospitais privados e estaduais, o rodízio também será aplicado?*
R: Sim, para padronizar o serviço e não abrir brechas.
- *E nos casos onde o óbito ocorre fora de um hospital?*
R: A mesma sequência de atendimento ocorre. Nos casos do IML e SVO, os funcionários não cadastrados no sistema não conseguem se inscrever.
- *Nos casos onde há mais de uma funerária em um mesmo hospital, como evitar o assédio?*
R: Será evitado por meio de um rodízio de atendimento.
- *O NPS já é aplicado no setor funerário?*
R: O NPS já é aplicado pela ALEAH, com uma nota de aproximadamente 60. Ele não é aplicado por todo o setor.
- *O que seria um bom NPS para o setor funerário?*
Setor deveria perseguir no mínimo um NPS de 75. Abaixo de 50 é muito ruim.
- *Quanto tempo após o atendimento é realizada essa avaliação? Qual a taxa de resposta?*
R: Após um mês, com 90%-95% de taxa de resposta. Foi testado realizar com 7 a 15 dias e a taxa de resposta não foi satisfatória.
- *Os cinco funcionários necessários para a implantação do sistema continuaram necessários após a implantação?*
R: Sim, para a implantação de melhorias ao sistema.

4.4. Considerações finais da reunião:

Ao final da reunião, a CAP requisitou ao Proponente os arquivos abertos dos subsídios apresentados e informou que encaminharia via *e-mail* quaisquer perguntas posteriores.

Sem mais considerações, a reunião foi encerrada às 17h30.