Outlook

[Edital-0533-2024] Diligência 19 - WISECARE

De José Roberto Machado <jose-roberto.machado@serpro.gov.br>
Data Seg, 03/02/2025 15:32
Para Giuliano Maia <giuliano@wisecare.com.br>
Cc SERPRO | Parceria Saúde <parceria-saas-saude@serpro.gov.br>

(Favor acusar recebimento)

Prezada Interessada,

Dando continuidade ao procedimento de julgamento e conforme previsto no Edital de Chamamento Público 0533/2024, considerando a necessidade de esclarecimento das evidências apresentadas para qualificação técnica, solicitamos o encaminhamento de informações adicionais, até **11/02/2025**, quanto à documentação apresentada para atendimento aos itens do Anexo II(b) listados a seguir:

Item	Descrição dos Requisitos	Parecer Técnico
1.1.1	"A solução deve permitir a possibilidade de integração com Login Único do GovBr com autenticação através de Federação SSO (Single Sign-On) compatível com o protocolo: - SAML 2.0 com implementação de assinatura e criptografia do payload SAML;"	A evidência apresentada não demonstra com clareza se a solução atende ao requisito. Pois, ao acessar o link providenciado e testar a rota "/auth" é retornado o código de erro 401. Não sendo possível verificar se a solução faz uso do seguinte: - SAML 2.0 com implementação de assinatura e criptografia do payload SAML
1.2.1	O sistema deve permitir o cadastro e visualização de pacientes na fila de regulação, com atualização em tempo real, incluindo a importação e exportação de anexos relacionados aos pacientes.	A evidência mostra o cadastro OK, mas não conseguimos visualizar a exportação e importação de anexos.
1.2.3	Deve permitir a alteração da ordem dos pacientes na fila de regulação conforme critérios definidos pelo município e gerar alertas e notificações para mudanças significativas no status do paciente.	Não foi possível identificar o atendimento aos requisitos com a questão da ordenação dos pacientes.
1.2.5	Deve gerar relatórios detalhados sobre a distribuição de pacientes por classificação de risco e integrar-se com sistemas de triagem para automatizar a classificação de risco.	Não foi possível verificar a geração de relatórios com base na classificação de risco do paciente. Solicito envio do relatório gerado com distribuição de pacientes por classificação de risco.
1.3.1	Permitir o cadastro de informações detalhadas dos pacientes, incluindo dados pessoais, históricos médicos, contatos de emergência, e a vinculação de documentos e fotos.	A evidência apresentada não mostra a inclusão de históricos médicos, contatos de emergência, e a vinculação de documentos e fotos.

1.4.1	Permitir o registro detalhado de anamnese, incluindo sintomas, histórico médico e antecedentes familiares, e a prescrição eletrônica de medicamentos com integração a bases de dados.	Não foi possível identificar a anamnese detalhada do paciente. Solicito diligência.
1.4.2	Permitir a solicitação e registro de resultados de exames diretamente no prontuário do paciente.	O vídeo mostra a inclusão de um atestado médico e não identificado atendimento do requisito. Solicitar o Registro de Anexação de Exames ao prontuário do Paciente.
1.5.3	Permitir o envio e recepção de documentos durante a consulta por vídeo, assegurando a confidencialidade e segurança com criptografia ponta-a-ponta.	A solução aparenta atender ao requisito solicitado, contudo, não foi demonstrado evidências de criptografia ponta a ponta no envio de documentos.
1.5.5	Suportar a emissão e assinatura eletrônica de receitas médicas e atestados durante a consulta, integrando-se com farmácias e laboratórios.	A solução aparenta atender ao requisito solicitado, contudo, não foi demonstrado evidências de que existe integração com farmácias e laboratórios.
1.6.2	Possibilitar o reagendamento e cancelamento de consultas e exames, registrando o histórico de alterações.	A evidência mostra que é possível reagendar e cancelar consultas, mas não foi possível visualizar o histórico.
1.6.4	Enviar notificações automáticas de lembrete para consultas e exames agendados e permitir a confirmação de presença pelo paciente.	Especificar melhor com exemplo como é feito esse processo de notificação e confirmação. Pela evidencia técnica sabemos que é possível, mas precisamos ver se a solução já possui a funcionalidade ou apenas prevê que pode ser feita.
1.9.1	Permitir o registro de todos os procedimentos realizados, associando-os a códigos de faturamento específicos e suportando a emissão de faturas para diferentes convênios e sistemas de saúde.	A evidência técnica enviada mostra ser possível o atendimento do requisito, mas precisamos de evidências que comprovem que o requisito é atendido e não somente possível. Solicito nova evidência comprovando o registro de todos os procedimentos realizados, associando-os a códigos de faturamento específicos e suportando a emissão de faturas para diferentes convênios e sistemas de saúde.
1.9.2	Permitir a visualização e controle de faturas emitidas, pagas e pendentes, gerando relatórios financeiros detalhados.	A evidência não mostra se as faturas foram pagas ou não e também não comprova a geração de relatórios financeiros detalhados com essas informações. Solicito nova evidência que comprove o relatado acima.
1.9.3	Gerar relatórios financeiros detalhados, incluindo receita, despesa, lucro e margem por período, com filtros por convênio, tipo de serviço e profissional.	A evidência não mostra a geração de relatórios financeiros detalhados incluindo receita, despesa, lucro e margem por período, com filtros por convênio, tipo de serviço e profissional. Solicito nova evidência que comprove o relatado acima.
1.9.6	Permitir o cadastro e gerenciamento de convênios, incluindo tabelas de preços e regras de faturamento, suportando a	A evidência apresentada não demostra se é possível a criação de tabelas de preço/regras de faturamento específicas para cada convênio.

	emissão de faturas específicas para cada convênio.	
1.9.7	Integrar-se com módulos de prontuário eletrônico e agendamento, assegurando a consistência dos dados e permitindo a geração de relatórios integrados que combinem dados de faturamento e contabilidade.	A evidência apresentada não demostra se é possível a combinação de dados de faturamento/contabilidade nos relatórios.
1.10.1	Permitir o cadastro detalhado de visitas domiciliares, incluindo dados do paciente, profissional responsável e data da visita, com atualização contínua das informações.	A evidência enviada mostra ser passível de customização, mas não possui a funcionalidade pronta. Solicito comprovar com evidências o atendimento ao requisito e não a possibilidade de atendimento.
1.10.2	Permitir a visualização do histórico de visitas domiciliares de cada paciente, gerando relatórios filtráveis por período, profissional e unidade de saúde.	A exemplo do requisito anterior, a evidência enviada mostra possibilidade, mas não possui a funcionalidade pronta. Solicito comprovar com evidências o atendimento ao requisito e não a possibilidade de atendimento.
1.10.7	Enviar notificações automáticas para lembretes de visitas domiciliares, permitindo a configuração de lembretes personalizados conforme as necessidades dos usuários.	A evidência enviada mostra possibilidade, mas não possui a funcionalidade pronta. Solicito comprovar com evidências o atendimento ao requisito e não a possibilidade de atendimento.
1.14.5	Gerar relatórios detalhados de desempenho e eficiência operacional, incluindo tempos de espera, taxas de ocupação e produtividade.	A evidência enviada mostra possibilidade, mas não possui a funcionalidade pronta. Solicito comprovar com evidências o atendimento ao requisito e não a possibilidade de atendimento.
1.15.1	Permitir a comunicação interna entre profissionais de saúde através de mensagens instantâneas e compartilhamento de documentos em tempo real.	A evidência mostra um teleatendimento, mas não mostra a comunicação interna entre profissionais de saúde através de mensagens instantâneas e compartilhamento de documentos em tempo real. Soliciito comprovar essa ação já implementada.
1.15.2	Permitir a coordenação de atividades entre diferentes equipes de saúde, incluindo agendamento de reuniões e tarefas, suportando a criação de calendários compartilhados.	Somente parte do requisito foi demonstrado. Solicitar ao interessado maiores detalhes da criação de calendários compartilhados.
1.15.4	Permitir o upload, armazenamento e compartilhamento de documentos e arquivos clínicos, suportando a visualização e download diretamente do sistema.	A evidência mostra a emissão de um atestado médico e cadastro do mesmo na solução, porém não mostra compartilhamento de documentos e arquivos clínicos, suportando a visualização e download diretamente do sistema.
1.16.1	Permitir o acesso público às informações das filas de regulação de consultas, exames e internações, assegurando a proteção dos dados pessoais dos pacientes.	A evidência enviada mostra possibilidade, mas não possui a funcionalidade pronta. Solicito comprovar com evidências o atendimento ao requisito e não a possibilidade de atendimento.
1.16.4	Integrar-se com plataformas nacionais e internacionais de saúde pública para compartilhamento de informações,	A evidência apresentada não demostra claramente se é possível a integração da API com os dados do portal da transparência.

	assegurando a consistência dos dados entre o portal da transparência e outros módulos do sistema.	
1.19.1	Fornecer criptografia com algoritmo AES-256 ou similar.	A documentação fornecida evidencia uso de protocolo WebRTC para o P2P entre os usuários da videoconferência, mas não criptografia com algoritmo AES-256 ou similar.
1.19.2	Arquitetura que permita a portabilidade da solução para outros ambientes de hospedagem, sejam nuvens públicas ou privadas.	A documentação fornecida cita, mas não evidencia uso de Kubernetes / Docker / Escalabilidade. Os links fornecidos são das documentações das ferramentas Windows Server e Red Hat Enterprise Linux Server, mas não do SaaS de Gestão de Saúde.
1.19.3	A solução deverá fornecer área de registro de acessos para controle e auditoria das ações dos usuários, apresentando ação, horário de alteração, usuário e endereço de IP de acesso.	A documentação fornecida evidencia tempo de expiração de um Token JWT, mas não evidencia área de registro de acessos para controle e auditoria das ações dos usuários, apresentando ação, horário de alteração, usuário e endereço de IP de acesso.
1.19.5	O acesso dos usuários ao serviço Web devem estar protegidos por meio de canal seguro (TLS1.2 e superiores) e uso de certificado reconhecido como de confiança pelos navegadores compatíveis.	A documentação fornecida evidencia certificado utilizado para habilitação do protocolo HTTPS, porém não evidencia uso de TLS1.2 e superiores nem a confiabilidade do certificado.
1.19.8	Os dados em trânsito e em repouso devem ser criptografados, utilizando padrões de criptografia de mercado reconhecidos e seguros.	A documentação fornecida evidencia detalhes de certificado utilizado para habilitação do protocolo HTTPS, mas não evidencia criptografia dados em trânsito e em repouso.
1.20.1	Informações gerais da plataforma, versões, licenças aplicadas, quantidades de usuários, mensagens, espaço de armazenamento ocupado.	O vídeo fornecido evidencia no dashboard a visualização de: serviços e faturamentos de mês selecionado, faturas e pagamentos de mês selecionado, relatórios de atendimento de mês selecionados e dados estatísticos que contém informações de armazenamento (porém total de espaço = 0 GB). Porém, não evidencia os demais itens solicitados.
1.20.2	Permitir a visualização de todas as aplicações atualmente autenticadas no sistema pelo administrador.	O link fornecido aponta para uma documentação de API, mas NÃO foi localizado um recurso específico que permita ao administrador visualizar todas as aplicações autenticadas. Solicito diligência para apresentar evidências dessa funcionalidade.
1.20.4	O software deve ser projetado seguindo as melhores práticas de acessibilidade e usabilidade, garantindo que todos os usuários, incluindo pessoas com deficiência, possam navegar e utilizar o sistema sem barreiras. Isso envolve a conformidade com as diretrizes de acessibilidade da web (WCAG) e a	O documento enviado aborda (contém links) as diretrizes WCAG e NBR17060/2022, mas não menciona "testes de usabilidade". Solicito diligência para apresentar evidências dessa funcionalidade.

	realização de testes de usabilidade para assegurar uma experiência de usuário positiva.	
1.20.5	Comprovar que o sistema atende à norma de acessibilidade - comunicação na prestação de serviços ABNT NBR ISO 15599,	O documento enviado faz menção a NBR 17060/2022 que é referente a acessibilidade digital em aplicativos móveis e NÃO no requisito solicitado (comunicação na prestação de serviços ABNT NBR ISO 15599). E também não foi encontrado o vídeo demonstrativo da acessibilidade em Libras como foi mencionado. Solicito diligência para apresentar evidências dessa funcionalidade.

Atenciosamente,

José Roberto Machado
Analista da Divisão de Especificação de Parcerias de Negócio
Superintendência de Inteligência de Negócio
Diretoria de Negócios de Gestão Pública, Setoriais e Novos Negócios
+55 (11) 2173-1575

“Essa mensagem do SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO), empresa pública federal regida pelo disposto na Lei Federal nº 5.615, é enviada exclusivamente ao destinatário informado e pode conter dados pessoais, protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018), assim como informações confidenciais, protegidas por sigilo profissional. O SERPRO ressalta seu comprometimento em assegurar a segurança e a proteção das informações contidas neste e-mail e informa que a sua utilização desautorizada é ilegal e sujeita o infrator às penas da lei. Se você o recebeu indevidamente, queira, por gentileza, reenviá-lo ao emitente, esclarecendo o equívoco.” “This message from SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO) - a government company established under Brazilian law (5.615/70) - is directed exclusively to its addressee and may contain personal data protected by the General Data Protection Law (13.709/2018) as well as confidencial data, protected under professional secrecy rules. SERPRO highlights its commitment to ensuring the security and protection of the information contained in this email and its unauthorized use is illegal and may subject the transgressor to the law´s penalties. If you´re not the addressee, please send it back, elucidating the failure.”