

ANEXO I.a

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO SELETIVO Nº 015/2022- INSTITUTO CEM

1. OBJETO

Contratação de empresa **PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS RELACIONADOS AO DESENVOLVIMENTO E GERENCIAMENTO DE ATIVIDADES DE RECEPÇÃO E TRANSPosição/CONDUÇÃO DE PACIENTES (MAQUEIROS)**, em atendimento ao HOSPITAL DE URGÊNCIAS DE GOIÁS – HUGO, localizado na Avenida 31 de Março, s/n, Av. Pedro Ludovico, Goiânia - GO, 74820-300.

JUSTIFICATIVA

O Instituto CEM e o Estado de Goiás por intermédio da sua Secretaria de Estado da Saúde, celebraram o Contrato de Gestão Emergencial, conforme DESPACHO Nº 4142/2021 - GAB (Processo: 202100010054419) e fundamentação dada pela publicação de DECLARAÇÃO Nº 74 / 2021 CLICIT- 09368, publicada no diário oficial do Estado de Goiás no dia 23 de dezembro de 2021 para o gerenciamento, operacionalização e execução dos serviços de saúde no HOSPITAL DE URGÊNCIAS DE GOIÁS que é a segunda maior unidade que integra a Rede Estadual de saúde do Estado de Goiás, realizando atendimentos em caráter de urgência e emergência de média e alta complexidade, sendo também referência em ortopedia/ traumatologia.

Os serviços ora contratados são essenciais ao funcionamento do HUGO. Sem eles, o controle e a supervisão da portaria social, pronto socorro, portaria de fornecedores, e condução de pacientes dentre outras ficariam prejudicadas, resultando em sérios transtornos, podendo até comprometer o funcionamento regular da unidade de saúde.

Em um ambiente hospitalar, a contratação de empresa para a execução dos serviços acima descritos é de extrema importância e sua falta ou má execução impacta diretamente na segurança dos pacientes, colaboradores e demais pessoas que transitam em suas dependências.

Portanto, salienta-se, ainda, que o Hospital não dispõe de quadro de funcionários para realizar este tipo de serviço.

2. ESPECIFICIDADES DA CONTRATAÇÃO:

2.1. Os serviços solicitados neste Termo de Referência deverão ser executados, de acordo com a listagem apresentada no quadro apresentado abaixo:

DESCRIÇÃO DOS POSTOS DE SERVIÇOS	ESCALA	QUANTIDADE DE POSTOS	EFETIVO
Posto de Encarregado 12hs Diurnas	12 x 36	1	2
Posto de Encarregado 12hs Noturnas	12 x 36	1	2
Posto de Supervisor Diarista - 44h semanais	2ª a 6ª	1	1
Posto de Maqueiro 12 h Diurnas	12 x 36	14	28
Posto de Maqueiro 12 h Noturnas	12 x 36	7	14
Posto de Recepcionista 12 h Diurnas	12 x 36	7	14
Posto de Recepcionista 12 h Noturnas	12 x 36	5	10
Posto de Recepcionista Diarista - 44 h semanais	2ª a 6ª	2	2

2.2. Contratação de empresa para prestação contínua de serviços de recepção e condução de pacientes (maqueiros/condutores) no que concerne ao escopo das atribuições de maqueiro, bem como realizar o atendimento ao público e interface com usuários internos e externos presencialmente e/ou por meio de sistemas e recursos de informática e telemática, com fornecimento dos recursos que assegurem o cumprimento do objeto do contrato.

2.3. Serviço de Recepção: constitui a operacionalização de atendimentos e agendamentos nos sistemas informatizados (ERP institucional, sistema de filas e outros), realização de acolhimento ao público tomando ciência dos assuntos a serem tratados, para encaminhá-los ao local conveniente ou prestar-lhes as informações corretas referentes a todas as etapas que envolvem a permanência do paciente na instituição conforme o padrão de atendimento e rotinas internas estabelecidas nos diversos âmbitos da assistência.

2.4. Serviço de Maqueiros: constitui em realizar as diversas transposições do paciente de veículo para maca, de maca para cadeira, de leito para maca ou cadeira de banho, dentre outras transposições relacionadas ao serviço, tais como transposição de pacientes com equipamentos conectados aos mais diversos serviços da Unidade Hospitalar e, se necessário, Unidades Hospitalares externas. Realizar a higienização de materiais/equipamentos de atendimento, equipamentos conectados ao paciente e terapêutico; promover a organização do ambiente hospitalar (promovendo a guarda dos equipamentos em locais adequados); transportar materiais, nos casos em que os mesmos acompanham o paciente

(aparelhos ortopédicos, macas, cadeiras de rodas, dentre outros); cumprir procedimentos do check-list de segurança do paciente dentre outros procedimentos e normativas;

2.5. Os quantitativos relacionados aos serviços de recepção e maqueiro, dar-se-ão conforme dimensionamento apresentado pela CONTRATADA, devendo garantir a qualidade do atendimento e das rotinas operacionais.

2.6. Deverá utilizar em seus processos seletivos para recepcionistas, técnicas de seleção como testes psicológicos e de aptidão, informática básica e redação. Apresentações de comprovações também deverão ser exigidas, como informática básica, conclusão de escolaridade de no mínimo segundo grau completo e experiência mínima de 6 meses na área a ser CONTRATADA.

2.7. Deverá utilizar em seus processos seletivos para maqueiros, técnicas de seleção como testes psicológicos e de aptidão. Apresentações de comprovações também deverão ser exigidas, como conclusão de escolaridade de no mínimo primeiro grau completo.

2.8. Deverá garantir a entrega de profissionais treinados e capacitados para cada função, sob pena de glosa caso a CONTRATANTE tenha que assumir parcial ou integral as atividades da CONTRATADA.

2.9. Disponibilizar vagas para PNE conforme legislação vigente.

2.10. Deverá assegurar a CONTRATANTE o direito de orientarem seus prepostos e/ou funcionários, em casos de falhas na execução dos fluxos e processos, bem como em casos de risco à segurança do paciente e danos ao patrimônio, sem hipótese de criação de vínculo empregatício.

2.11. Deverá zelar pela apresentação pessoal de seus funcionários, sendo: Feminino, cabelos compridos deverão estar presos em padrão coque, sem decotes e roupas curtas, unhas aparadas e limpas de preferência feitas. Masculino: cabelos compridos deverão estar presos em padrão coque, barbas feitas e/ou aparadas, unhas aparadas e limpas.

2.12. Deverá garantir que os usuários dos serviços recebam tratamento adequado, respeitoso e atencioso.

2.13. Será responsável pelo zelo e organização setorial:

2.14. Recepcionistas: organizarem seus postos de trabalho, utilizando o padrão 5S, bem como zelarem pela boa aparência do local.

2.15. Maqueiros, organizarem seus postos de trabalho, utilizando o padrão 5S, bem como recolherem, higienizarem (sujidades pequenas) e devolverem cadeiras de rodas e macas em seus respectivos locais.

2.16. Realizar atividades de guarda volumes de pacientes e visitantes conforme protocolos estabelecidos, responsabilizando-se pelos mesmos, bem como disponibilizar software de controle e gerenciamento das atividades.

- 2.17. Em relação ao Serviço de Recepção, correrá por conta da CONTRATADA os insumos de uso direto nas atividades, inclusive Equipamentos de Proteção Individual e os itens necessários para garantir a ergonomia nos postos de trabalho, de acordo com a legislação vigente.
- 2.18. Deverá garantir aos prepostos e/ou recepcionistas ou a quem julgar necessário, certificados digitais para inserção e assinatura de documentos em Prontuário Eletrônico do Paciente.
- 2.19. Em relação ao Serviço de Transposição de Pacientes, correrá por conta da CONTRATADA os insumos de uso direto nas atividades, bem como os materiais de higienização concorrente para equipamentos de transporte, transposição e terapias (álcool, tecido descartável multiuso, dentre outros), de acordo com a avaliação do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar da Unidade, inclusive Equipamentos de Proteção Individual e cintas de apoio ergonômico, de acordo com a legislação vigente.
- 2.20. Responsabilizar-se pela manutenção corretiva das instalações físicas e equipamentos, caso o dano seja provocado por sua ação por omissão. Reparos de qualquer natureza deverão necessariamente, serem submetidos à CONTRATANTE. Na não execução dos reparos, ensejará na execução por parte da CONTRATANTE, onde será realizado o desconto do valor da manutenção na fatura do mês subsequente.
- 2.21. Garantir a continuidade dos serviços, de forma ininterrupta, independente de quaisquer eventualidades, devendo a CONTRATADA apresentar Plano de Contingência para execução dos serviços.
- 2.22. Disponibilizar a escala mensal de serviço.
- 2.23. A CONTRATADA deverá ter sistemática de passagem de plantão, para que não haja impacto na continuidade dos serviços.
- 2.24. A CONTRATADA deverá disponibilizar software de gerenciamento das atividades do Serviço de Transposição de Pacientes, bem como o meio de comunicação para realização do serviço
- 2.25. Atender imediatamente às solicitações quanto às substituições da mão de obra, entendida como inadequada para a prestação do serviço.
- 2.26. Garantir cobertura do serviço, em caráter imediato, no período máximo de 02 horas, em eventuais ausências ou substituições.
- 2.27. Garantir que os profissionais atuem devidamente uniformizados e identificados sob suas despesas.
- 2.28. A CONTRATADA deverá participar dos treinamentos institucionais promovidos pela CONTRATANTE.
- 2.29. Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seu representante, das normas de segurança, conduta e disciplina determinadas pela Instituição e responder por quaisquer danos pessoais ou materiais causados por seus empregados, nas dependências da CONTRATANTE.

2.30. Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes de reparação de DANO de qualquer natureza, desde que praticada por seus empregados durante a execução dos serviços, incluindo terceiros.

2.31. A CONTRATADA deverá observar as políticas de Segurança da Informação divulgada pela CONTRATANTE, bem como garantir que todos os colaboradores sob seu aparato legal, tomem conhecimento e formalizem, via assinatura, o termo de sigilo confidencial das informações, sejam de paciente ou da Unidade Hospitalar.

2.32. A CONTRATADA deverá enviar mensalmente o relatório de atividades executadas juntamente à Nota Fiscal. O pagamento será processado, conforme rotina, somente, após a validação do relatório e aplicação das respectivas glosas, caso houver.

2.33. A CONTRATADA deverá operar os softwares disponibilizados pela CONTRATANTE, assim como softwares de terceiros que afetem as rotinas do escopo contratado, no que couber.

2.34. A CONTRATADA deverá prover operacionalização de restrito e rigoroso controle de qualidade e respeito às normas e legislações, vigentes, cumprindo inclusive, as exigências preconizadas pelos órgãos certificadores ou acreditadores (International Organization for Standardization - ISO, Organização Nacional de Acreditação - ONA, dentre outros).

2.35. Para o item relativo à qualidade, a CONTRATADA deverá aderir ao Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente, exercendo as atividades de acordo com o padrão da Unidade Hospitalar, bem como Gerenciando Riscos e Planos de Contingências.

2.36. A CONTRATADA deverá garantir a normalização de quaisquer informações inconformes registrados nos sistemas disponibilizados sem prejuízo da continuidade do Serviço.

2.37. Fornecer alimentação, conforme prática interna, aos colaboradores da CONTRATADA.

3. ESPECIFICIDADES DA CONTRATAÇÃO:

3.1 A CONTRATADA deverá designar preposto para acompanhamento das atividades, em período integral 24x7, todos os dias da semana, inclusive sábado, domingos e feriados.

4. GLOSAS:

4.1. Para fins de possível aplicação de GLOSA, será considerado como parâmetro tempo superior a duas horas para reposição de recursos humanos previstos na escala de trabalho. Para esta situação, será considerado o valor hora/posto.

5. PAGAMENTO:

5.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 30 dias após a prestação de serviço

correspondente ao mês consolidado.

- 5.2. Para fins de pagamento deverá ser considerado a data de início efetiva prestação de serviço.
- 5.3. O pagamento será realizado mediante a apresentação da NOTA FISCAL devidamente atestada e, nos casos em que se fizerem necessários, com as respectivas faturas e relatório.
- 5.4. Havendo concessão de prazo, e/ou condição mais benéfica para CONTRATANTE, na realização do pagamento, a mesma poderá ser aproveitada sem prejuízo aos termos do contrato.
- 5.5. O pagamento será realizado através de crédito bancário, conforme dados bancários da CONTRATADA.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

- 6.1. Contratante se responsabilizará por todos os insumos e equipamentos necessários à realização dos serviços objetos deste Contrato;
- 6.2. Realizar os serviços de manutenção / calibração / qualificação dos equipamentos disponibilizados para fins de realização dos serviços contratados. Realizar a higienização do espaço físico utilizado pela CONTRATADA;
- 6.3. Realizar as manutenções periódicas na estrutura física e mobiliário disponibilizados pela Contratante, exceto nos casos em que o dano seja provocado pela CONTRATADA;
- 6.4. Realizar a conferência, análise e validação da fatura apresentada conforme os requisitos de pagamento contratado;
- 6.5. Fiscalizar as atividades desenvolvidas, através da Supervisão Médica de Cirurgia Geral, Gerência de Atendimento Clínico/ Gerência de atendimento ao Paciente / Diretoria Técnica e demais estruturas hierárquicas do HUGO, obedecendo aos fluxos, rotinas, indicadores quantitativos e qualitativos, e metas estabelecidas;
- 6.6. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas no contrato. Na ausência de condição mais benéfica, o pagamento dos serviços prestados será realizado pela Contratante, mensalmente, 30 dias após a prestação dos serviços, com apresentação da nota fiscal conforme todas as exigências descritas nesta solicitação, contendo a discriminação dos serviços prestados, a referência da fatura, os dados bancários (banco, agência e conta) e devidamente atestada pelo setor competente, através de depósito bancário, em favor da CONTRATADA;
- 6.7. Fornecer uniforme e alimentação para os casos de cobertura em regime de plantão presencial de 12 horas, conforme prática interna, aos colaboradores da CONTRATADA;

- 6.8. Designar o setor ou colaborador ao qual reportará a CONTRATADA para esclarecimento de dúvidas, solicitação de providências e/ou cumprimento de condições de contrato;
- 6.9. Prestar informações claras e precisas à CONTRATADA, possibilitando o fiel cumprimento do contrato.



Assinado de forma
digital por THADEU DE
MORAIS GREMBECKI

Thadeu Grembecki
Diretor Administrativo
Instituto CEM



Documento assinado eletronicamente por WELLITON FELIPE DA SILVA ALVES, 436.895.948-55, DIRETOR FINANCEIRO, em 12/12/2022 às 14:21, conforme horário oficial de Brasília/DF, com fundamentos na portaria nº 117/2020



Documento assinado eletronicamente por THADEU DE MORAIS GREMBECKI, 220.520.218-92, DIRETOR ADMINISTRATIVO, em 15/12/2022 às 17:58, conforme horário oficial de Brasília/DF, com fundamentos na portaria nº 117/2020



Este documento foi assinado digitalmente. A autenticidade deste documento pode ser conferida no site: <https://cem.vozdigital.com.br/virtualdoc/public/validar-assinatura-anexo> informando o código 177778 e o código verificador 9704.