

ANEXO
TERMO DE REFERÊNCIA
PRONTO SOCORRO MUNICIPAL

**TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE
ORGANIZAÇÃO SOCIAL PARA GERENCIAMENTO E EXECUÇÃO DE
AÇÕES E SERVIÇOS NO PRONTO SOCORRO MUNICIPAL**

1. OBJETO

O presente Termo tem como objeto O GERENCIAMENTO A OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO do Pronto Socorro Municipal, de forma complementar para o pleno funcionamento da Atenção à Saúde no âmbito do município de Viradouro/SP, com o progressivo aprimoramento da capacidade técnica operacional do sistema de saúde do município.

2. JUSTIFICATIVA

Tendo em vista que o município de Viradouro/SP tem um grande número de pacientes que procuram o atendimento no âmbito do SUS nas Unidades de Saúde e que, periodicamente, necessitam de consultas, exames, medicamentos, atendimento de médico e de enfermagem e tratamentos de doenças crônicas no município, assim como no Pronto Socorro Municipal, e ainda, tendo em vista o crescimento da demanda nos serviços de saúde, o aumento da expectativa de vida, o alto índice de doenças e enfermidades – o que vem ocasionando uma deficiência do serviço já prestado, este projeto torna-se imprescindível para atender os munícipes com maior eficiência, desempenho e humanização.

A unidade localizada à Rua do Hospital, 53 - Centro – CEP 14.740-000 – Viradouro/SP, executa o serviço de pronto atendimento, este durante 24 horas por dia, ininterruptamente, inclusive nos feriados, integrando a rede de urgência e emergência – RUE, que constitui o componente pré-hospitalar do Município, em local estratégico, em conformidade com a Política Nacional de Atenção às Urgências.

Tal serviço tem como objetivo oferecer atendimentos em urgência e emergência, exames radiológicos, laboratoriais e eletrocardiograma com retaguarda de observação até 24 horas, com a finalidade de diminuir o atendimento de situações clínicas de menor complexidade nos hospitais gerais da região, de maneira resolutiva, evitando-se o deslocamento desnecessário e excessivo dos usuários.

É uma estrutura de complexidade intermediária de serviços de urgência e emergência, com acolhimento e classificação de risco. A Unidade presta os atendimentos a usuários adulto e infantil.

Para seu adequado funcionamento técnico e administrativo, são necessárias ações de logística e abastecimento específicos, gerenciamento de pessoas, faturamento e informações sobre saúde concernentes ao atendimento do público em geral.

A gestão e operação do Pronto Socorro Municipal foi concebida de forma a implantar um novo modelo de prestação de serviços, nos moldes da Política Nacional de Humanização do Sistema Único de Saúde – HUMANIZASUS, com a vinculação a metas qualitativas e indicadores de desempenho. Os modelos de gerenciamento dos serviços de saúde buscam atingir novos patamares de assistência para proporcionar racionalização do uso dos recursos públicos e economia nos processos de trabalho associados à elevada satisfação do usuário.

O serviço a ser contratado tem como objetivo assegurar a assistência de serviços assistenciais, em caráter contínuo e eficiente, com a finalidade de manter a capacidade de atendimento no município, reduzindo a espera para realização de atendimentos, consultas e exames, promovendo desta forma, maior qualidade no atendimento ao usuário.

Pode-se destacar como benefícios adicionais pertinentes a este modelo de serviço, a integralidade do funcionamento dos serviços, sem interrupções motivadas por falta de manutenção, falta de insumos ou reposição de equipamentos e ausência de pessoal médico e técnico especializado.

3. OBJETIVO GERAL

O objetivo proposto compreende a ampliação e a melhoria do serviço da saúde e mais agilidade nos atendimentos especializados, uma vez que as vagas existentes do Convênio com o Sistema Único de Saúde (SUS), em diversas especialidades, corresponde a uma quantidade insuficiente que não supre a demanda existente em todos os níveis de

atenção à saúde.

A implantação de um sistema que contemple a universalização da assistência, incluindo desde o acolhimento, a proteção e a promoção da saúde, até o diagnóstico aos usuários do SUS residentes no município.

4. OBJETIVO ESPECÍFICO

O objetivo específico é a gestão do serviço do Pronto Socorro Municipal, complementando os serviços de Ambulatório de Especialidades e Atenção Primária à Saúde (ESFs), de forma complementar para o pleno funcionamento da Atenção à Saúde com qualidade no âmbito do Município.

5. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PRONTO SOCORRO MUNICIPAL

5.1 FUNCIONAMENTO

O Pronto Socorro Municipal, localizado na Rua do Hospital, 53 – Centro, prestará serviços de Urgência e Emergência, todos os dias da semana, inclusive nos feriados, ininterruptamente durante 24 horas.

5.2 ESTRUTURA FISICA

ATIVIDADE	QUANTIDADES / DESCRIÇÃO
Registro	01 guichê
Sala de Espera	Adulto/ Criança
Classificação de Risco	01
Consultório Médico	02
Consultório Ginecológico	01
Sala de observação Pediátrica	02 leitos
Sala de observação Adulto	03 leitos
Sala de Urgência/Emergência	01 leito
Sala de Procedimentos / Sutura	01
Sala de descanso médico	01

Sala de repouso da equipe	01
Sala de medicação / inalação	01
Posto de enfermagem	01
Sala coordenação de enfermagem	01
Banheiros funcionários	02 (01 masc. / 01 fem.)
Área Farmácia Satélite	01
Refeitório	01
Área Administrativa	01
Banheiros para os usuários	03 (02 masc. / 02 fem. / 01 adaptado)
Área de Almoxarifado	01 (materiais e farmácia)
Área de Rouparia	01
Área da Central de Gases Medicinais	01
Depósito de Material de Limpeza (DML)	01
Depósito de Roupas Sujas	01
Depósito de Resíduos (lixo)	01
Sala de Isolamento	01

6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Conforme as diretrizes do Ministério da Saúde, as Unidades de Saúde de Urgência e Emergência – Pronto Atendimento deverão prestar atendimento resolutivo e qualificado aos pacientes acometidos por quadros agudos ou agudizados de natureza clínica, e prestar o primeiro atendimento aos casos de natureza cirúrgica e de trauma, estabilizando os pacientes e realizando a investigação diagnóstica inicial, de modo a definir, em todos os casos, a necessidade ou não de encaminhamento a serviços hospitalares de maior complexidade, além de:

- a. Fornecer retaguarda às urgências atendidas pela Rede de Atenção Básica à Saúde;

- b. Funcionar como local de estabilização de pacientes atendidos neste Serviço de Pronto Atendimento considerando os norteadores deste segmento;
- c. Encaminhar para internação em serviços hospitalares, por meio da contato direto com instituições hospitalares (no município, no caso, com o Hospital e Maternidade São Vicente de Paulo) ou através da Central de Regulação de Vagas - CROSS, os pacientes que não tiverem suas queixas resolvidas nas primeiras 06 (seis) horas de observação;
- d. Prover atendimento e/ou encaminhamento adequado a um serviço de saúde hierarquizado, regulado e integrado à Rede de Atenção às Urgências e Emergências – RUE, a partir da complexidade clínica, cirúrgica e traumática do usuário;
- e. Solicitar retaguarda técnica ao Hospital e Maternidade São Vicente de Paulo e ao Sistema Informatizado de Regulação (CROSS), sempre que a gravidade/complexidade dos casos ultrapassarem a capacidade instalada da Unidade;
- f. Realizar Acolhimento com Classificação de Risco, definido como ação assistencial e técnica, executada por enfermeiro que recepciona o usuário, permitindo que o mesmo verbalize suas queixas clínicas, preocupações e angústias, garantindo atenção resolutiva; alterando a logística do atendimento, priorizando o critério de atendimento ao usuário, de acordo com o agravo à saúde e/ou grau de sofrimento e não à ordem de chegada na unidade, em consonância com protocolos técnicos definidos pela Secretaria Municipal de Saúde (Protocolo de Manchester);
- g. Realizar Atendimento Médico, para adultos e crianças, de acordo com a Classificação de Risco e respeitando o tempo de espera conforme classificado, visto que a redução dos tempos de espera, especialmente dos pacientes graves, pode melhorar a qualidade da assistência;
- h. Realizar procedimentos, tais como administração de medicamentos, nebulização, oxigenoterapia por cateter nasal ou máscara e aparelhos de fluxos, intubação orotraqueal, aspiração das vias aéreas superiores, manobras de RCP, lavagem gástrica, sutura simples, inserção de sondas e tubos, curativos, punções venosas, drenagens, e outros procedimentos de competência com o perfil de atendimento da unidade;
- i. Realizar exames complementares de apoio e de diagnose, se necessário como exames radiológicos simples, sem contraste, exames laboratoriais e eletrocardiograma;
- j. Manter paciente em observação clínica até 24 (vinte e quatro) horas, se necessário;

- k. Oferecer cuidados assistenciais, quando necessário;
- l. Garantir o fornecimento e administração de medicamentos conforme prescrição médica e de acordo com o rol que faz parte deste Termo de Referência, para os usuários que se encontram em observação e para os que aguardam transferência, e para os usuários classificados como risco verde, que necessitem de medicação.

O Pronto Socorro Municipal prestará serviços de Urgência e Emergência 24 horas por dia, em todos os dias do ano, com obrigação de acolher e atender a todos os usuários que buscarem assistência e dar suporte às necessidades da Secretaria Municipal de Saúde.

7. NECESSIDADES DE RECURSOS HUMANOS

- Regime de Contratação:

O regime de contratação deverá ser regido pela CLT, e deverá assegurar todos os benefícios acordados em dissídio da categoria da nossa região, ou quando a legislação permitir, através de Pessoa Jurídica.

- Proposta Sintética:

Quadro com proposta contendo todos os serviços de: Pessoal, Material de Consumo, Custos Fixos, Gestão e Auditoria, Serviço de Apoio a Diagnose e Afins, Manutenções e Prestação de Serviços Terceirizados.

Equipe de Profissionais contratados pelo regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), com comprovada experiência em serviços de urgência e emergência para atuar na PRONTO SOCORRO MUNICIPAL, prestando o atendimento resolutivo e qualificado aos pacientes, atendendo à Portaria 342, de 04 de março de 2013 e com a comprovação de atuação em serviços de urgência/emergência para os profissionais Médicos, Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem. Atendendo a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 que regulamentou o acesso à informação. A CONTRATADA deverá disponibilizar em local visível e para a Secretaria de Saúde a escala dos profissionais no mês vigente.

A equipe médica deverá ser disponibilizada em quantitativo suficiente para o atendimento dos serviços e composta por profissionais das especialidades exigidas, com o título ou certificado da especialidade correspondente, devidamente registrado no Conselho Regional de

Medicina (Resolução CFM no. 1634/2002), ensejando que a unidade realize a atividade assistencial quantificada no Contrato de Gestão.

A equipe de profissionais, por plantão de 24h, deverá ser dimensionada, para respeitar a legislação, preceitos éticos e determinações vigentes, pertinentes a cada categoria profissional, de forma a apresentar o quantitativo necessário para atender a demanda da unidade conforme a sazonalidade. Para a inclusão de outras categorias profissionais não previstas nas definições de equipe a CONTRATADA deverá apresentar proposta formal à Secretaria Municipal de Saúde, para que seja avaliada pela Equipe de Técnicos e pela Comissão Técnica de Acompanhamento.

7.1. RESPONSABILIDADE DA ORGANIZAÇÃO SOCIAL PELOS ATOS DE SEUS EMPREGADOS E DE TERCEIROS POR ELA CONTRATADOS

- Os profissionais responsáveis pelos serviços médicos deverão ter formação em curso de Medicina, em nível superior, por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação, e deverão, ainda, estar registrados no respectivo conselho Profissional e preferencialmente ter experiência comprovada nas áreas de urgência e emergência e Atenção Pré Hospitalar.

- Os profissionais responsáveis pelos serviços de enfermagem: os enfermeiros deverão ter formação em curso de Enfermagem, em nível superior, por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação, e deverão, ainda, estar registrados no respectivo conselho profissional; os Técnicos de Enfermagem deverão ter formação em curso técnico específico para Técnico de Enfermagem, e deverão, ainda, estar registrados no respectivo conselho profissional. **Fica vedada a contratação de Auxiliares de Enfermagem.**

- Os profissionais responsáveis pelos serviços de farmácia deverão ter formação em curso de Farmácia, em nível superior, por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação, e deverão, ainda, estar registrados no respectivo conselho profissional.

- Os demais profissionais envolvidos diretamente na prestação dos serviços de atenção à saúde deverão estar registrados no respectivo conselho profissional e atender às normas e requisitos próprios, conforme a regulamentação do Ministério da Saúde (MS).

- A CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo, informações sobre a contratação de terceiros para a execução dos serviços do Contrato, inclusive para fins de comprovação das condições de capacitação técnica e financeira.

- A seleção de pessoal pela CONTRATADA deve ser conduzida de forma pública, transparente, objetiva e impessoal, nos termos do regulamento próprio a ser editado em conformidade com a CONTRATANTE.

- A CONTRATADA deverá dispor de mecanismos para pronta substituição de seus profissionais em caso de faltas, férias e afastamentos de forma a não interromper ou prejudicar a qualidade e quantidade dos serviços prestados à população.

7.2. Dimensionamento de Recursos Humanos:

PESSOAL ADMINISTRATIVO	QUANTIDADE
Gerente Administrativo I (40H / à disposição)	01
Auxiliar Administrativo (40 Horas)	01
Auxiliar de Recursos Humanos (40 Horas)	01
Recepcionista (Plantão 12x36)	5
Controlador de Fluxo/Acesso (Plantão 12x36)	5
MÉDICOS	QUANTIDADE
Diretor Clínico (20h / À disposição)	01
Médicos Plantonistas (12h Diurno)	02
Médicos Plantonistas (12h Noturno)	02
ENFERMAGEM	QUANTIDADE
RT – Responsável Técnico (40 Horas / à disposição)	01
Enfermeiro – (Plantão 12x36)	10
Téc. De Enfermagem (Plantão 12x36)	15
FARMÁCIA	QUANTIDADE
Farmacêutico RT – Responsável Técnico (40 Horas / à disposição)	01
Farmacêutico	03
SERVIÇOS GERAIS	QUANTIDADE
Higiene e Limpeza (Plantão 12x36)	05

Manutenção (44 Horas)	01
SERVIÇO DE TRANSPORTE	QUANTIDADE
Motorista/Socorrista - (Plantão 12x36)	05
Condutor/Socorrista - SAMU (Plantão 12x36) *	05
Socorrista RT (40H / à disposição)	01

(*) Deverão responder pela unidade nas 24 Horas os seguintes cargos: Gerente Administrativo I, Coordenador de Enfermagem RT, Coordenador Médico RT, Farmacêutico RT, Socorrista RT.

(**) Na necessidade de transferência de paciente que necessite da presença de profissional médico e/ou enfermagem, a responsabilidade será da equipe de plantão no momento considerando a escala do dia sobre responsabilidade da Gestão.

(***) O dimensionamento de recursos humanos baseia-se em previsão de acordo com a estimativa de atendimento, podendo ser alterado conforme sazonalidade e em comum acordo com o Contratante.

O Plano de Trabalho apresentado pela CONTRATADA para a equipe de Recursos Humanos deverá prever férias, folgas e licenças no seu quadro de **recursos humanos com respectiva previsão orçamentária**, para que o quantitativo disposto no quadro acima esteja disponível para o funcionamento da unidade de acordo com a sazonalidade.

8. VOLUME DE ATENDIMENTO ESPERADO

A estimativa de atendimento do Pronto Socorro Municipal está discriminada a seguir:

Serviço	Estimativa Mensal
Atendimento Presencial Clínica	5000
Eletrocardiograma	Garantir a realização e funcionalidade

Obs.: O quantitativo dos serviços trata-se de estimativa de atendimentos, uma vez que são demandas espontâneas (porta aberta) atendendo metas/indicadores.

Vale ressaltar que trata-se de **estimativa**, podendo variar para quantitativos maiores ou menores.

9. LISTA MÍNIMA DE MEDICAMENTOS

Os medicamentos constantes nas listas RENAME E REMUME, minimamente, adquiridos pela CONTRATADA para utilização interna e ter reposição de acordo com as necessidades Pronto Socorro Municipal e as medicações de distribuição para continuidade do tratamento dos pacientes serão de responsabilidade do CONTRATANTE.

(*) Os itens poderão ser alterados/substituídos/acrescentados conforme necessidade técnica de adequação da unidade, mediante prévia autorização da Secretaria Municipal de Saúde;

() Os itens deverão ser alterados sempre que houver uma indicação oficial, em conformidade com regulamentações da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).**

9.1. A CONTRATADA deverá garantir o fornecimento de medicação aos pacientes que se encontrarem em observação ou aguardarem transferência para outros equipamentos, prescritos pelo médico do Pronto Socorro, bem como, para todos os pacientes que necessitem de medicação durante a assistência no pronto atendimento;

9.2 Os medicamentos dispensados aos pacientes para uso na residência pertencem à grade da municipalidade e serão mantidos pela CONTRATANTE. A CONTRATADA é responsável pelo gerenciamento do estoque, a fim de, garantir o fornecimento aos pacientes e fica obrigada a atender as normas da Secretaria Municipal de Saúde para a requisição dos mesmos. A relação dos medicamentos está disponível no site da Prefeitura Municipal podendo ser consultada publicamente.

10. SERVIÇO DE LABORATÓRIO

10.1 O serviço de logística de transporte, processamento e disponibilização de resultados de exames laboratoriais ficará a cargo da CONTRATANTE, através de contrato de serviço contratado pela Secretaria Municipal de saúde;

10.2 A coleta, identificação, acondicionamento, controle de envio e impressão dos laudos dos exames são responsabilidade da CONTRATADA;

10.2.1 Os insumos necessários para a impressão de resultado de exames será de responsabilidade da CONTRATADA;

10.2.2 Disponibilizar laudos impressos dos exames realizados aos pacientes atendidos sempre que solicitado pelos mesmos ou por seus responsáveis, conforme legislação;

10.3 A CONTRATADA deverá dispor de meios que permitam a detecção da hora do recebimento do pedido e da coleta do material biológico, de modo a possibilitar rastreamento;

10.4 A quantidade mensal será baseada nos números de atendimentos considerando os Protocolos Médicos e o atendimento de classificação atendimento no Pronto Socorro do município;

10.4.1 Lista mínima de exames laboratoriais autorizados para o Pronto Atendimento:

HEMOGRAMA
PCR – PROTEINA C REATIVA
SÓDIO / POTASSIO
URÉIA / CREATININA
TGO – TRANSAMINASE GLUTÂMICA OXALACÉTICA / TGP – TRANSAMINASE GLUTÂMICA PIRÚVICA
GLICEMIA
GAMA GT - – GAMA GLUTAMI TRANSFERASE
FA – FOSFATASE ALCALINA
BILIRRUBINAS TOTAIS + FRAÇÕES
URINA TIPO I / LACTATO
TROPONINA / CKMB / CPK
GASOMETRIAVENOSA / GASOMETRIA ARTERIAL
TTPA – TEMPO DE TROMBOPLASTINA PARCIAL
TEMPO DE PROTROMBINA
TAP

HBS Ag, Anti HBC total e Anti HBS – exames disponibilizados em caso de: 1) acidente com material biológico para paciente fonte, quando o Teste Rápido para Hepatite B for positivo; 2) Acidente com material biológico, quando não houver Teste Rápido para Hepatite B disponível – paciente fonte e profissional que sofreu acidente.

Sorologia para HIV e Anti HCV – exames disponibilizados em caso de: 1) acidente com material biológico, quando não houver teste rápido disponível – Paciente fonte e profissional que sofreu a exposição.

(*) Os itens poderão ser alterados/substituídos/acrescentados conforme necessidade técnica de adequação da unidade, mediante prévia autorização da Prefeitura Municipal de Saúde avaliando custos.

11. MATERIAIS E INSUMOS MÉDICO-HOSPILARES

11.1 A CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais e insumos médico hospitalares a serem destinados à rotina de atividade da unidade;

11.2 A CONTRATADA deverá provisionar recursos materiais e insumos em quantidade suficiente para o funcionamento da unidade;

11.3 Os materiais e insumos fornecidos deverão atender às regulamentações governamentais, padrões industriais e diretrizes de organizações de saúde vigentes, garantindo segurança aos usuários e funcionários durante a prestação da assistência;

11.4 A CONTRATADA deverá estabelecer processos para monitorar continuamente a qualidade dos materiais e insumos fornecidos;

11.5 A CONTRATADA deverá realizar avaliações de riscos regulares para identificar e mitigar quaisquer potenciais riscos associados ao uso dos materiais e insumos fornecidos.

12. OUTROS SERVIÇOS

A Contratada deverá oferecer:

12.1. SERVIÇOS

1. Serviços de outsourcing de equipamentos de tecnologia/informática;
2. Seguro predial e de responsabilidade civil;
3. Intermediar serviço de elaboração e emissão de laudos técnicos para renovação do AVCB quando necessário (custos da CONTRATANTE);
4. Intermediar serviço de dedetização e desratização (custos da CONTRATANTE);
5. Serviço de Limpeza e Higienização Predial;
6. Serviço de Limpeza e Desinfecção de Caixa d'água - teste da água (custos da CONTRATANTE);
7. Link de redundância para contingenciamento do Sistema de Informação - mínimo 600MB;
8. Serviço de Lavanderia com fornecimento de enxoval;
9. Serviço de Esterilização de materiais médicos;
10. Serviços de Locação, Instalação, Desinstalação, Manutenção preventiva e corretiva da estrutura física da Unidade de aparelhos de ar-condicionado com reposição de peças, se necessário e limpeza considerando o prazo técnico, considerando a calibração dos equipamentos médicos e assistenciais;

11. Serviço de abastecimento de oxigênio de uso hospitalar;
12. Serviços de manutenção preventiva e corretiva predial e das instalações com materiais, todos os dias da semana nas 24 horas;
13. Serviço de portaria e vigilância patrimonial – vigilante/controlador de acesso em todo horário de funcionamento da Unidade e sistema de câmeras de vigilância nas 24 horas (câmeras já instaladas e fornecidas pela Prefeitura Municipal);
14. Serviço de Arquivo de Documentos (prontuário e documentos administrativos);
15. Serviço de Recarga de Extintores de Incêndio (custos da CONTRATANTE);
16. Serviço de Segurança e Medicina do Trabalho;
17. Serviço de manutenção preventiva, corretiva e locação de equipamentos médico-hospitalares com reposição de peças, se necessário;
18. Serviço de manutenção e abastecimento do gerador (preventivo e manutenção);
19. Serviço de remoção e transferência entre serviços (referenciado pela Secretaria de Saúde) Ambulância Simples;
20. Serviço de Coleta do Lixo Infectante (custos da CONTRATANTE).
21. Serviço de eletrocardiograma digital com laudo à distância (custos da CONTRATADA).

12.2. CONSUMO

Aquisição de material de escritório e outros

1. Aquisição de material/insumos de higiene e limpeza, incluindo reposição de suportes (sabonete líquido, álcool gel, papel higiênico e papel toalha) e coletores de lixo quando necessário;
2. Aquisição de todos os materiais e insumos médico-hospitalares para prestar assistência aos usuários no Pronto Socorro (Interno);
3. Fornecimento de uniformes, crachás e EPIs para todos os funcionários que prestarem serviços na unidade de acordo com suas funções;
4. Fornecimento de todos os medicamentos necessários para prestar assistência ao usuário na unidade considerando atendimento e setores, no mínimo, os itens previstos no item acima deste Termo de Referência (Pronto Atendimento)
5. Aquisição de material de manutenção predial;
6. Serviços de Outsourcing de computadores e impressoras, locação e manutenção de ar condicionado, considerar no mínimo:

	Observação	Consideração
***Outsourcing de equipamentos de tecnologia/informática (quantidade mínima)	Considerar Impressoras – Note Books para Coordenação e PCs Unidade Setores.	Locação com Manutenção Preventiva e Corretiva
Manutenção de Ar-Condicionados (quantidade mínima)	Conforme o PMOC considerado sobre a quantidade dos equipamentos. A Manutenção e troca de peças será à parte.	Ter a calibração certificada indicando a troca dos filtros.
Serviço de Limpeza e Desinfecção de Caixa d'água	Obrigatório à cada 6 meses considerando o Norteador de Vigilância Sanitária.	Ter Certificação da sua realização para AVCB e disponível na Unidade para consulta de auditorias
Serviço de Recarga de Extintor	1 x ao Ano.	1 x ao ano

****Monitoramento por TV: distribuídas para Recepção/Acolhimento + 2 DVR Trocas do HD quando necessário e reparos dos equipamentos de Informática não possibilitando estacionar o serviço em nenhum setor E EM NENHUM MOMENTO. Sempre ter a reposição imediata para equipamentos de informática. Computadores DESKTOP + Notebook e Impressoras Laser.*

- 7 Serviço de portaria e vigilância patrimonial - controlador de acesso e sistema de câmera de vigilância nas 24 horas deverá manter diariamente nas 24 horas;
- 8 Os funcionários poderão receber, a critério da CONTRATADA, VR + VA + VT e deverá ser demonstrado como benefícios no Plano Financeiro.

13. PERFIL DA ASSISTÊNCIA E CONCEITUAÇÃO DAS AÇÕES ASSISTENCIAIS

13.1 CLASSIFICAÇÃO DE RISCO:

Alteração na lógica do atendimento tradicional, permitindo que o critério de priorização da atenção ao usuário seja o agravo à saúde/ou grau de sofrimento e não mais a ordem de chegada nem a idade cronológica.

Ação assistencial e técnica feita por enfermeiro que recebe o paciente em sua chegada à Unidade, ouvindo as queixas clínicas, garantindo atenção resolutiva. Por ser um profissional de saúde, o Enfermeiro é capaz de reconhecer agravos à saúde que coloquem a vida do paciente em risco permitindo maior agilidade no atendimento médico. Ter disponibilizado o Protocolo da Classificação de Risco Norteador para a

organização do atendimento (preferencialmente, Protocolo de Manchester);

13.2 RECEPÇÃO:

Após dar entrada na unidade e o serviço de recepção realizar a abertura de ficha de atendimento, o usuário aguardará pela classificação de risco, local onde será avaliado pelo enfermeiro e classificado em acordo à gravidade do exposto ao profissional;

13.3 ATENDIMENTO MÉDICO:

O atendimento médico deverá estar disponível durante 24 horas por dia em todos os dias do ano. Estará compreendido no atendimento médico, além da consulta e observação clínica, registrar durante o período da assistência: anamnese, exame físico, hipótese diagnóstica e diagnóstico definitivo, procedimentos, medicamentos prescritos para uso interno e externo, resultado dos exames de diagnose, assim como a alta e orientações pós- alta. O registro em prontuário será de forma eletrônica e na sua falta será manuscrito;

13.4 ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM:

Prestado de forma ininterrupta durante 24 horas por dia em todos os dias do ano;

PROCEDIMENTOS MÉDICOS E CUIDADOS DE ENFERMAGEM:

Realizados em pacientes atendidos durante ou após o atendimento médico. Os procedimentos podem incluir:

- Administração de medicação oral e/ou parenteral;
- Oxigenoterapia por dispositivos que atendam as demandas do paciente;
- Controle das vias aéreas com dispositivos não invasivos (cânula orofaríngea, cânula nasofaringe) e invasivos (cânula de cricotomia, tubo orotraqueal e cânula de traqueostomia), incluindo dispositivos para via aérea difícil;
- Ventilação invasiva com ventilador microprocessado que possua recurso de ventilação a volume e a pressão;
- Irrigação gástrica;
- Sutura simples;

- Inserção de sondas e cateteres;
- Curativos de feridas agudas;
- Punções venosas periférica, profunda e punção óssea;
- Lavagem intestinal (fleet enema);
- Coleta de exames laboratoriais;
- Entre outros considerando suas necessidades no Pronto Socorro.

13.5 EXAMES COMPLEMENTARES:

Serão realizados exames radiológicos RX simples sem contraste, coletas para exames laboratoriais e outros pertinentes ao perfil do atendimento. Os exames dos pacientes serão solicitados pelos profissionais médicos;

13.6 DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS:

Dispensação de medicamentos prescritos (período noturno e aos finais de semana) pelo médico para o paciente, residente do município de Viradouro, atendido na Unidade a fim de dar continuidade ao tratamento domiciliar, de acordo com a grade da municipalidade de medicamentos padronizados;

13.7 FORNECIMENTO E ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS:

Administração de medicamentos prescritos pelo médico durante o atendimento aos pacientes que necessitem utilizá-los quando de sua permanência nas dependências da unidade.

14. RESPONSABILIDADE DA ORGANIZAÇÃO SOCIAL PELOS ATOS DE SEUS EMPREGADOS E DE TERCEIROS POR ELA CONTRATADOS

14.1 A CONTRATADA será responsável, pela imperícia, por falhas técnicas, pela falta de higiene financeira e por prejuízos causados pelos terceiros por ela contratados para a execução de serviços do Contrato;

14.2 Os profissionais contratados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços de saúde deverão ter comprovada capacidade técnica, com formação adequada ao serviço

desempenhado e estar em dia com suas obrigações junto aos conselhos de classe;

14.3 Os profissionais responsáveis pelos serviços médicos deverão ter formação em curso de Medicina, em nível superior, por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação, e deverão, ainda, estar regularmente registrados no respectivo conselho profissional;

14.4 Os profissionais de serviços de enfermagem: os enfermeiros deverão ter formação em curso de Enfermagem, em nível superior, por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação, e deverão, ainda, estar registrados no respectivo conselho profissional; os Técnicos de Enfermagem deverão ter formação em curso técnico específico para Técnico de Enfermagem, e deverão, ainda, estar regularmente registrados no respectivo conselho profissional. Fica vedada a contratação de Auxiliares de Enfermagem;

14.5 Os demais profissionais envolvidos diretamente na prestação dos serviços de atenção à saúde deverão estar regularmente registrados no respectivo conselho profissional e atender às normas e requisitos próprios, conforme a regulamentação do Ministério da Saúde (MS);

14.6 Os contratos entre a CONTRATADA e terceiros reger-se-ão pelas normas de direito privado, não se estabelecendo relação de qualquer natureza entre os terceiros e o Poder Público;

14.7 Na hipótese de contratação de serviços de terceiros, os contratos entre a CONTRATADA e os terceiros deverão prever cláusula de possibilidade de sub-rogação à CONTRATANTE, visando à continuidade da prestação adequada dos serviços;

14.8 A CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo, informações sobre a contratação de terceiros para a execução dos serviços do Contrato, inclusive para fins de comprovação das condições de capacitação técnica e financeira;

14.9 O conhecimento da CONTRATANTE acerca de eventuais contratos firmados com terceiros não exime a CONTRATADA do cumprimento, total ou parcial, de suas obrigações decorrentes do Contrato de Gestão;

14.10 A CONTRATADA é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do Contrato, não podendo ser imputada qualquer responsabilidade a CONTRATANTE;

14.11 A CONTRATADA será responsável pela imperícia, imprudência, negligência e por prejuízos causados pelos seus diretores e empregados na execução do Contrato de Gestão;

14.12 Todos os empregados e terceiros contratados pela CONTRATADA deverão portar identificação (crachás) e estar devidamente uniformizados, exibindo a logomarca estabelecida pela SMS, quando estiverem no exercício de suas funções nas dependências da Unidade;

14.13 Os profissionais a serem alocados nas funções indicadas no presente Termo de Referência deverão possuir qualificação e estar em quantitativo mínima exigido pelo Ministério da Saúde para habilitação e faturamento pela SMS dos serviços prestados aos beneficiários do SUS na unidade. Para tanto, deverão ser atendidas as obrigatoriedades da legislação vigente, inclusive a que diz respeito à Classificação Brasileira de Ocupações (CBO);

14.14 A seleção de pessoal pela CONTRATADA deve ser conduzida de forma pública, objetiva e impessoal, nos termos do regulamento a ser editado pela própria;

14.15 A CONTRATADA deverá dispor de mecanismos para pronta substituição de seus profissionais em caso de faltas, de forma a não interromper ou prejudicar os serviços prestados à população.

15. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Garantir a contratação de profissionais médicos qualificados para cada tipo de serviço ofertado: Médico para atendimento geral (adultos e infantil) com experiência comprovada em atendimento de urgência/emergência, sendo o profissional médico emergencista com experiência;

15.1 Praticar remuneração compatível com os níveis de mercado, no pagamento de salários e de vantagens de qualquer natureza aos funcionários da CONTRATADA, respeitando as legislações quanto ao piso salarial e convenções trabalhistas, garantindo o funcionamento ininterrupto da unidade ;

15.2 Contratar e pagar o pessoal necessário à execução dos serviços inerentes às atividades da CONTRATADA, ficando esta como a única responsável pelo pagamento dos encargos sociais e obrigações trabalhistas decorrentes, respondendo integral e exclusivamente, em juízo ou fora dele, isentando a CONTRATANTE de quaisquer obrigações, presentes ou futuras;

15.3 Manter controle de ponto biométrico de todos os profissionais em serviço nos

equipamentos;

15.4 Manter os profissionais de saúde permanentemente capacitados e atualizados. A informação sobre a capacitação da equipe deve ser passada à Secretaria Municipal de Saúde mensalmente na prestação de contas. A Secretaria Municipal de Saúde poderá, a qualquer momento, solicitar a capacitação específica em alguma área;

15.5 Alimentar e manter atualizado o Sistema de Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde (SCNES) de todos os prestadores de serviços, disponibilizando os dados sempre que solicitado pela CONTRATANTE;

15.6 Dar conhecimento imediato à CONTRATANTE de todo e qualquer fato que prejudique a prestação de serviços previstos no Contrato;

15.7 Apresentar relatório com informações detalhadas nas prestações de contas mensais, de acordo com regulamentação da CONTRATANTE, especialmente sobre:

- Listagem com identificação dos atendimentos realizados, devidamente segmentados pela sua natureza;
- Relação dos profissionais responsáveis pela prestação dos serviços, incluindo sua formação e titulação;
- Quaisquer outras informações que a CONTRATANTE julgar relevantes sobre as prestações do serviço e sobre as condições financeiras da CONTRATADA.

15.8 Apresentar à CONTRATANTE, mensalmente, relatórios contendo todos os procedimentos realizados, validados e aprovados pelo Sistema de Informação Ambulatorial – SIA-SUS, bem como toda a documentação exigida, nos termos indicados e segundo a metodologia adotada pelo Ministério da Saúde;

15.9 Alimentar e atualizar os sistemas de informação a serem adotados pela Secretaria Municipal de Saúde, a fim de, garantir os dados do prontuário médico e o faturamento dos atendimentos prestados;

15.10 Apresentar à CONTRATANTE, mensalmente, folha de pagamento de salários, em que constem os pagamentos aos profissionais estabelecidos neste Anexo, apólices de seguro contra acidentes, acidentes de trabalho e comprovantes de quitação de suas obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos empregados que prestam ou prestaram serviços no âmbito deste CONTRATO DE GESTÃO;

15.11 Apresentar à SMS mensalmente, relatório com as reclamações dos usuários, bem

como as respostas fornecidas, as providências adotadas em cada caso e o tempo de resposta e de adoção das providências;

15.12 Dar conhecimento imediato à CONTRATANTE de vícios ocultos nos equipamentos de saúde;

15.13 Elaborar e fornecer os relatórios mensais e trimestrais de prestação de contas assistencial e financeira, documentos e informações previstos, de forma a permitir sua integração em bancos de dados, em base eletrônica, conforme padrão determinado pela CONTRATANTE;

15.14 Assegurar à CONTRATANTE o acesso irrestrito ao banco de dados referido;

15.15 Arquivar vias originais dos relatórios previstos, após analisadas e aprovadas pela CONTRATANTE, na sede da CONTRATADA, que deverá mantê-las em arquivo, conforme legislação vigente;

15.16 Apresentar a CONTRATANTE, anualmente, o instrumento de convenção trabalhista, devidamente registrado no Ministério do Trabalho e Emprego, bem como sua adesão e efetivo cumprimento desta convenção, na forma da lei;

15.17 Informar à Secretaria Municipal de Saúde durante todo o prazo do CONTRATO DE GESTÃO, as seguintes informações:

- Estatísticas mensais dos atendimentos;
- Lista dos serviços realizados e dos profissionais de saúde responsáveis pelo atendimento dos usuários, devidamente habilitados nos conselhos profissionais do estado de São Paulo;
- Informações de contato (telefone, endereço de correio eletrônico, endereço de correspondência) para recebimento de reclamações, sugestões e esclarecimento de dúvidas dos usuários;

15.18 Realizar o monitoramento permanente da prestação dos serviços, especialmente nos itens necessários à apuração do cumprimento de suas obrigações;

15.19 Garantir o correto credenciamento e habilitação dos serviços e exames realizados junto ao SCNES, tais como: carga-horária, Classificação Brasileira de Ocupações – CBO e demais requisitos necessários;

15.20 Garantir que todos os profissionais que executam ações e/ou serviços de saúde por ela empregados e ativos estejam devidamente cadastrados no SCNES;

15.21 Notificar ao órgão competente todos os casos de notificação compulsória que porventura sejam diagnosticados na Unidade;

15.22 Observar, na prestação dos serviços:

- Respeito aos direitos dos usuários, atendendo-os de forma humanizada com dignidade de modo universal e igualitário;
- Manutenção da qualidade na prestação dos serviços;
- Respeito à decisão do usuário em relação ao consentimento ou recusa na prestação de serviços de saúde, salvo nos casos de iminente perigo de morte ou obrigação legal;
- Garantia do sigilo dos dados e informações relativas aos usuários;
- Garantia de que o usuário será atendido no acolhimento apenas pelo profissional de saúde (enfermeiro);
- Esclarecimento dos direitos aos usuários, quanto aos serviços oferecidos;
- Responsabilidade civil e criminal pelo risco de sua atividade;

15.23 Apoiar e integrar o complexo regulador da Secretaria Municipal de Saúde;

15.24 Utilizar para a contratação de pessoal, critérios técnicos inclusive quanto ao gerenciamento e controle de recursos humanos, observando as normas legais vigentes, em especial as trabalhistas e as previdenciárias;

15.25 Contratar serviços de terceiros para atividades acessórias e apoio, sempre que necessários, responsabilizando-se pelos encargos, qualidade de serviços e devido cumprimento do contrato firmado dentro das normas estabelecidas no regulamento de compras da Entidade;

15.26 Responsabilizar-se, civil e criminalmente perante os usuários, por eventual indenização de danos materiais e/ou morais decorrentes de ação, omissão, negligência, imperícia ou imprudência, decorrentes de atos praticados por profissionais, subordinados à empresa CONTRATADA, no desenvolvimento de suas atividades;

15.27 Adotar o símbolo e o nome designativo da unidade de saúde cujo uso lhe for permitido, devendo afixar aviso, em lugar visível, assim como da gratuidade dos serviços prestados nessa condição;

15.28 Manter em lugar visível, escala diária dos profissionais em atendimento na unidade, com nome, cargo e horário de trabalho;

15.29 Administrar, manter e reparar os bens móveis e imóveis públicos, cujo uso lhe sejam permitidos, em conformidade com o disposto nos respectivos termos do Contrato

até sua restituição à Prefeitura;

15.30 Manter em perfeitas condições os equipamentos e instrumentais cedidos pela CONTRATANTE, inclusive substituindo-os por outros do mesmo padrão técnico, caso seja necessário, de forma a realizar as atividades contratadas (Manutenção Preditiva, Preventiva e Corretiva);

15.31 Manter uma ficha histórica com as intervenções realizadas nos equipamentos ao longo do tempo, especificando o serviço executado e as peças substituídas;

15.32 Disponibilizar permanentemente toda e qualquer documentação ou base de dados para acesso irrestrito e/ou auditoria do Poder Público;

15.33 Responsabilizar-se por todos os ônus, encargos e obrigações comerciais, fiscais, sociais, tributárias, ou quaisquer outras previstas na legislação em vigor, bem como com todos os gastos e encargos com materiais;

15.34 Providenciar seguro contra incêndio, responsabilidade civil e patrimonial dos bens móveis e imóvel cedidos pela CONTRATANTE, imediatamente após a assinatura do Contrato;

15.35 Utilizar, os sistemas informatizados de gestão, acompanhamento do CONTRATO DE GESTÃO, centro de custo da unidade gerenciada, gestão de pessoal, e os demais sistemas indicados ou disponibilizados pela Secretaria Municipal Saúde e alimentá-los continuamente com as informações requeridas, sob pena de inviabilizar a apuração da produção e não comprovação do atingimento das metas contratadas . Sistema atualmente utilizado é custeado pela CONTRATANTE, o qual até que se considere necessária alteração, será mantido no município, com prontuário eletrônico.

16. INFORMAÇÕES SOBRE O PRONTO SOCORRO MUNICIPAL DE VIRADOURO: DA LOCALIZAÇÃO, ESTRUTURA E POPULAÇÃO BENEFICIADA

Serviços: Os serviços de saúde deverão ser prestados no Pronto Socorro Municipal nos exatos termos da legislação pertinente ao SUS – Sistema Único de Saúde, especialmente o disposto na Lei nº 8.080 de 19 de setembro de 1990, na Portaria nº 1.020 de 13 de maio de 2009, na Portaria nº 2.648 de 7 de novembro de 2011 e legislação aplicável, com observância dos princípios veiculados:

- Universalidade de acesso aos serviços de saúde;

- Gratuidade de assistência, sendo vedada a cobrança em face de usuários ou seus representantes, responsabilizando-se a CONTRATADA por cobrança indevida feita por seu empregado ou preposto;
- Fornecimento gratuito de medicamentos aos usuários em atendimento – mediante prescrição do profissional médico responsável pelo atendimento em questão –, igualdade da assistência à saúde, sem preconceitos ou privilégios de qualquer espécie;
- Direito de informação às pessoas assistidas, sobre sua saúde;
- Divulgação de informações quanto ao potencial dos serviços de saúde e a sua utilização pelo usuário;
- Prestação dos serviços com qualidade e eficiência, utilizando-se dos equipamentos de modo adequado e eficaz.

Característica específica da prestação de serviços no Pronto Socorro Municipal:

A Unidade de saúde presta serviços 24 horas por dia, em todos os dias do ano, com obrigação de acolher e atender a todos os usuários que buscarem assistência.

Endereço: Rua do Hospital nº. 53 – Centro - Viradouro/SP – CEP 14.740-000.

População: 17.414 habitantes (CENSO IBGE 2022).

17. PERFIL DA ASSISTÊNCIA

Conceituação dos Atendimentos Assistenciais:

a) Acolhimento

Ação assistencial e técnica feita por enfermeiro que recepciona o usuário desde sua chegada, ouvindo sua queixa, permitindo que ele expresse suas preocupações, angústias, e ao mesmo tempo, colocando os limites necessários, garantindo atenção resolutiva. A partir do acolhimento, após registrar o nome do usuário no sistema informatizado, o usuário é encaminhado à área da recepção onde aguardará a chamada para finalizar o registro. Por ser um enfermeiro, é capaz de reconhecer agravos da saúde que coloquem a vida do usuário em risco permitindo maior agilidade no atendimento médico.

b) Classificação de Risco considerando norma vigente

Alteração na lógica do atendimento, permitindo que o critério de priorização da atenção ao usuário seja o agravo à saúde e/ou grau de sofrimento e não mais a ordem de chegada. Realizado por enfermeiro que utiliza os protocolos técnicos Manchester, o qual

identifica os usuários que necessitam tratamento imediato, considerando o potencial de risco, agravo à saúde ou grau de sofrimento e providência de forma ágil o atendimento adequado para cada caso.

c) Atendimento Médico

Oferecido para adultos e crianças de acordo com a classificação de risco.

Poderão estar compreendidos no atendimento médico qualquer outro exame complementar, procedimento ou observação clínica. A produção média estimada pelo Pronto Socorro Municipal de Viradouro/SP é de aproximadamente 5.000 (cinco mil) atendimentos mês, com tolerância de 25% abaixo ou acima da média.

d) Procedimentos

Realizados após atendimento médico, tais como administração de medicação, nebulização, oxigenioterapia por cateter nasal, máscara e aparelhos de fluxos, aspiração das vias aéreas superiores, lavagem gástrica, sutura simples, inserção de sondas e tubos, curativos, punções venosas, drenagens, etc. realizados em usuários atendidos no Pronto Socorro. A produção média estimada pelo Pronto Socorro de Viradouro/SP é de aproximadamente 5200 procedimentos mês com tolerância de 25% abaixo ou acima da média.

e) Exames

São realizados na Pronto Socorro exames radiológicos simples sem contraste, exames laboratoriais, incluindo: gasometria arterial, eletrocardiogramas e exames para detecção da COVID e DENGUE como Swab rápido e/ou Igg-Igm. Os exames são solicitados aos usuários, pelos médicos do Pronto Socorro.

- Cuidado Multiprofissional
- Para todo e qualquer usuário, quando necessário;
- Para dispensação de Medicamentos;
- Para tratamento domiciliar do agravo à saúde, prescrito pelo médico para o usuário que foi atendido;
- Para administração de Medicação;
- Para os usuários que se encontram em observação nos leitos e para os que aguardam transferência na sala de emergência, prescritos pelo médico. Também para os usuários classificados como risco verde que necessitem de medicação durante o

pronto atendimento.

- Gestão e logística de suprimentos farmacêuticos e hospitalares Gerenciar os fluxos de material dentro de serviços de saúde, no que tange, ao seu padrão de consumo e, particularmente a redução de custos unida ao aumento do nível de serviço, evitando desabastecimento, fornecendo ainda subsídios para a estruturação interna do serviço de saúde do Município, assim como caracterizar em instrumento de viabilização de recursos para garantia da assistência à saúde.

18. ESPECIFICAÇÕES DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS A SEREM EXECUTADAS NO PRONTO SOCORRO PELA CONTRATADA

Diante do exposto, o Município, neste ato representado pela Secretaria Municipal de Saúde, vem, através do Pronto Socorro Municipal, assegurar o alcance dos seguintes requisitos básicos pela contratada:

1. Garantir qualidade na execução dos serviços de saúde e pronto atendimento à população;
2. Melhorar o serviço ofertado ao usuário do Sistema Único de Saúde com assistência humanizada;
3. Implantar um modelo de gerência voltado para resultados assistenciais e administrativos da gestão;
4. Evitar o êxodo do usuário para a Atenção Hospitalar em busca de serviços da assistência à saúde de melhor qualidade e garantir a assistência mais rápida, evitando complicações do quadro clínico e o desconforto do deslocamento dos usuários;
5. **Utilizar Sistema de Informação da Saúde do Município:**

Inovação e Tecnologia:

A adoção de sistemas informatizados de gestão e prontuário eletrônico, integrados com os demais níveis de atenção, é um pilar estratégico para a otimização dos processos e o alcance de resultados mais eficientes.

Integração de Sistemas

A contratada deverá fornecer, administrar um sistema informatizado com o

banco de dados da Secretaria Municipal de Saúde e o PEP, garantindo a comunicação eficiente entre os serviços de referência e os demais serviços da Rede de Atenção à Saúde do município considerando a listagem das unidades descritas nos TRs.

O sistema deverá atender aos seguintes requisitos:

- a. **Integração Total:** O sistema deve ser compatível e interoperável com os sistemas já utilizados pela Secretaria Municipal de Saúde, permitindo o compartilhamento seguro de dados clínicos e administrativos, como prontuários eletrônicos, laudos de exames, fichas de atendimento e registros de triagem, regulação etc.
- b. **Registro de Atendimentos em Tempo Real:** O sistema deve permitir o registro eletrônico de todos os atendimentos realizados nas Unidades de Saúde do Município, garantindo que os dados estejam disponíveis em tempo real para consulta da gestão municipal e dos profissionais autorizados.
- c. **Aderência à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD):** O sistema deve possuir mecanismos de segurança para garantir a confidencialidade, integridade e rastreabilidade das informações dos pacientes, conforme as diretrizes da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).
- d. **Acesso Restrito e Controle de Permissões:** A contratada deverá garantir que apenas usuários devidamente autorizados possam acessar informações sensíveis, com a utilização de logins individuais, criptografia de dados e trilhas de auditoria para rastreamento de acessos.
- e. **Plano de Contingência e Backup:** O sistema deve dispor de backups automáticos e redundância de dados, garantindo a continuidade do serviço em caso de falhas técnicas, ataques cibernéticos ou indisponibilidade do sistema.
- f. **Relatórios Gerenciais e Indicadores de Desempenho:** O sistema deve possibilitar a extração de relatórios periódicos sobre a produção da unidade, tempos de atendimento, taxa de ocupação, indicadores de qualidade e demais informações relevantes para a gestão Municipal.
- g. **Suporte Técnico e Manutenção:** A contratada deverá fornecer suporte técnico contínuo *sendo full time*, com tempo de resposta adequado para correções e atualizações necessárias ao bom funcionamento do sistema.

O não cumprimento das exigências acima poderá acarretar advertências, multas contratuais ou até a rescisão do contrato, conforme previsto neste Termo de Referência.

6. Segurança Jurídica e Comprometimento:

- A Organização Social deverá observar estritamente as legislações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e ambientais, assumindo integralmente as responsabilidades e ônus decorrentes das atividades contratadas.
- É essencial garantir a regularidade dos registros nos órgãos competentes, como SCNES e conselhos profissionais, e informar prontamente quaisquer situações que possam comprometer a continuidade dos serviços.

Mecanismos para Evitar Falhas Operacionais:

- Criar um plano de contingência para lidar com interrupções no sistema, incluindo suporte técnico imediato e redundância nos dados.
- Garantir que o sistema tenha backups automáticos e protocolos para recuperação de informações.
- Garantir o uso correto do sistema e informar prontamente sobre falhas ou necessidades de ajuste.

Requisitos Técnicos: Capacidade de Integração - Compatibilidade com sistemas e Integração com módulos de prontuário eletrônico, classificação de risco, estoque e faturamento.

- Registro de atendimentos em tempo real.
 - Acompanhamento de fluxo de pacientes, incluindo entrada, atendimento e encaminhamentos.
 - Aderência às normas de proteção de dados (LGPD).
 - Atualizações contínuas do sistema conforme novas demandas e tecnologias.
7. Garantir que o processo de trabalho transcorra de forma organizada e sistematizada;
 8. Oferecer crachás e uniformes específicos para cada categoria profissional, nos moldes e exigências de acordo com a exigência da categoria e Secretaria Municipal de Saúde;
 9. Executar as ações de recrutamento, através de processo seletivo, para seleção e avaliação de desempenho das equipes de trabalho;

10. Responsabilizar-se integralmente por todos os compromissos assumidos no contrato de gestão;
11. Manter registros atualizados de todos os atendimentos, disponibilizando a qualquer momento ao CONTRATANTE e auditorias do SUS, as fichas e prontuários da clientela, assim como os demais documentos que comprovem a confiabilidade e segurança dos serviços prestados nas Unidades;
12. Providenciar e manter atualizadas todas as licenças e alvarás junto às repartições competentes, necessárias à execução dos serviços objetos do presente contrato, **executando pontualmente todos os pagamentos de taxas e impostos, incluindo o pagamento das taxas de água, esgoto, energia elétrica, telefonia e internet** que incidam ou venham incidir sobre as atividades exercidas do município;
13. Arcar com todo e qualquer dano ou prejuízo, de qualquer natureza, causado ao CONTRATANTE e/ou a terceiros, por sua culpa, ou em consequência de erro, imperícia, imprudência e ou negligência própria ou de auxiliares que estejam sob sua responsabilidade na execução dos serviços contratados;
14. Manter em perfeitas condições de higiene e conservação as áreas físicas e instalações utilizadas, de propriedade do município, zelando delas como se suas fossem solicitando manutenções preventivas e/ou corretivas periodicamente;
15. Receber os bens e mantê-los sob sua guarda, devidamente inventariados, devolvendo-os ao CONTRATANTE após o término do Contrato de Gestão, (áreas, equipamentos, instalações e utensílios) em perfeitas condições de uso, substituindo aqueles que não mais suportarem recuperação, quando não comprovada que a depreciação foi incompatível com a vida útil garantida pelo fabricante.
16. Implantar um sistema de pesquisa de satisfação pós-atendimento e manter um serviço de atendimento ao usuário, no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da data de assinatura do CONTRATO DE GESTÃO, devendo o inquérito / questionário ser previamente submetido e aprovado pelo Administrador da Unidade nomeado pelo Prefeito e pela SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE, emitindo os respectivos relatórios mensais, a partir do mês de vigência do Contrato de Gestão;

17. Não adotar nenhuma medida unilateral de mudanças nos planos de trabalhos sem prévio relatório à SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE e aprovação expressa pela mesma;
18. Realizar os ajustes necessários quanto à oferta e à demanda de serviços de acordo com as necessidades da população usuária do SUS, referenciadas e definidos pelo Gestor da Saúde Municipal, de acordo com a demonstração e comprovações de dados estatísticos e avaliações fundamentadas;
19. Desenvolver as atividades de vigilância em saúde, de acordo com as normas, legislação e diretrizes em vigor;
20. Garantir o acesso aos serviços prestados de forma integral e contínua dentro das metas pactuadas e preceitos SUS;
21. Utilizar ferramentas gerenciais que facilitem um acompanhamento mensal da gestão, da qualificação gerencial, profissional e educação continuada além do enfrentamento das questões corporativas, rotinas técnicas e operacionais e sistema de avaliação de custos e das informações gerenciais;
22. Garantir transparência do processo mensalmente da gestão administrativo-financeira, com abertura de planilhas financeiras, de custos e balanços contábeis, para acompanhamento das partes;
23. Alimentar regularmente os sistemas de informações vigentes ou novos que venham a ser implementados em substituição ou em complementaridade aos atuais;
24. Desenvolver ações de Educação Permanente para os trabalhadores das unidades, objetivando o trabalho interdisciplinar, a diminuição da segmentação do trabalho e a implantação do cuidado integral;
25. Promover ambiência acolhedora à comunidade interna e externa dos serviços;
26. Disponibilizar ambulância devidamente equipada, para transportar os pacientes usuários, como realizações de exames, transferências após avaliações médicas, assim como outras solicitações necessárias; combustível e manutenção será de responsabilidade da Prefeitura.
27. Responsabilizar-se pela indenização de dano decorrente de ação ou omissão voluntária, ou de negligência, imperícia ou imprudência, que seus agentes, nessa

- qualidade, causarem a paciente, aos órgãos do SUS e a terceiros a estes vinculados, bem como aos bens públicos móveis e imóveis sob a sua guarda, assegurando-se o direito de defesa e aplicação de punição contra o responsável nos casos de dolo ou culpa, sem prejuízo da aplicação das demais sanções cabíveis;
28. Restituir, em caso de desqualificação, ao Poder Público, o saldo dos recursos líquidos resultantes dos valores dele recebidos;
 29. Prestar esclarecimentos a Secretaria Municipal de Saúde por escrito sobre eventuais atos ou fatos noticiados que envolvam a ENTIDADE CONTRATADA, independentemente de solicitação;
 30. Atender os pacientes de forma humanizada com dignidade e respeito, de modo universal e igualitário, mantendo-se sempre a qualidade na prestação dos serviços contratados;
 31. Notificar a Secretaria Municipal de Saúde de eventual alteração de sua razão social ou de mudança em sua diretoria, ou estatuto, enviando-lhe no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da data do registro de alteração, acompanhado de cópia autenticada da Certidão da Junta Comercial ou do Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas;
 32. Transferir, integralmente ao CONTRATANTE em caso de distrato ou extinção da ENTIDADE CONTRATADA, o patrimônio, os legados ou doações que lhe foram destinados, bem como os excedentes financeiros decorrentes da prestação de serviços de assistência à saúde, cujo uso lhe fora permitido.
 33. Praticar remuneração compatível com os níveis de mercado, no pagamento de salários e de vantagens de qualquer natureza aos funcionários, garantindo o funcionamento ininterrupto da unidade.
 34. Contratar e pagar o pessoal necessário à execução dos serviços inerentes às atividades.
 35. Observar, na prestação dos serviços:
 - Respeito aos direitos dos usuários, atendendo-os com dignidade de modo universal e igualitário;
 - Manutenção da qualidade na prestação dos serviços;

- Respeito à decisão do usuário em relação ao consentimento ou recusa na prestação de serviços de saúde, salvo nos casos de iminente perigo de morte ou obrigação legal;
36. Garantia do sigilo dos dados e informações relativas aos usuários;
 37. Garantia que o usuário será atendido no Acolhimento/Classificação de Risco apenas pelo profissional de saúde (Enfermeiro) para toda e qualquer informação;
 38. Esclarecimento dos direitos aos usuários, quanto aos serviços oferecidos;
 39. Responsabilidade civil e criminal pelo risco de sua atividade; Inserção obrigatória da grade dos medicamentos dispensados estabelecidos pela Secretaria de Saúde.
 40. Utilizar para a contratação de pessoal, critérios técnicos inclusive quanto ao gerenciamento e controle de recursos humanos, observando as normas legais vigentes, em especial as trabalhistas e previdenciárias.
 41. Garantir os serviços para atividades acessórias e apoio, sempre que necessário, responsabilizando-se pelos encargos daí decorrentes.
 42. Responsabilizar-se, civil e criminalmente perante os usuários, por eventual indenização de danos materiais e/ou morais decorrentes de ação, omissão, negligência, imperícia ou imprudência, decorrentes de atos praticados por profissionais, subordinados à entidade, no desenvolvimento de suas atividades.
 43. Manter controle de riscos da atividade e seguro de responsabilidade civil nos casos pertinentes.
 44. Adotar o símbolo e o nome designativo da unidade de saúde cujo uso lhe for permitido, devendo afixar aviso, em lugar visível, assim como da gratuidade dos serviços prestados nessa condição.
 45. Administrar, manter e reparar os bens móveis e imóveis públicos, cujo uso lhe seja permitido, em conformidade com o disposto nos respectivos termos do Contrato até sua restituição à Secretaria de Saúde.
 46. Manter em perfeitas condições os equipamentos e instrumentais cedidos pela CONTRATANTE, caso seja necessário, substituir por outros do mesmo padrão técnico, de forma a realizar as atividades contratadas (Manutenção Preditiva, Preventiva e Corretiva) deverá ser encaminhado à SMS um relatório técnico de imediato para providências contendo descrição do problema, laudo, orçamentos

- (3 três) para providências de trocas e ou novas aquisições.
47. Manter uma ficha histórica com as intervenções realizadas nos equipamentos ao longo do tempo, especificando o serviço executado e as peças substituídas.
 48. Disponibilizar permanentemente toda e qualquer documentação ou base de dados para acesso irrestrito e/ou auditoria do Poder Público.
 49. Responsabilizar-se por todos os ônus, encargos e obrigações comerciais, fiscais, sociais, tributárias, ou quaisquer outras previstas na legislação em vigor, bem como com todos os gastos e encargos com materiais e concessionárias.
 50. Utilizar, os sistemas informatizados de gestão de medicamentos e correlatos e de operação de logística no almoxarifado, gestão de pessoal, e os demais sistemas indicados ou disponibilizados pela Secretaria de Saúde, sob pena de inviabilizar a apuração da produção e não comprovação do atingimento das metas contratadas.
 51. Realizar procedimento de curativos de média complexidade apenas nos feriados, finais de semana e pontos facultativos.
 52. Fornecer gases medicinais; vigilância e controle de acesso; serviço de lavanderia com reposição de enxoval hospitalar como: lençol, fronhas, cobertores e travesseiros para os pacientes.
 53. Não será necessário arcar com as **despesas das concessionárias**: água e Esgoto, energia e telefone, será responsabilidade da Contratante.
 54. Será responsabilidade da Contratada os gases medicinais, mantendo os pagamentos em dia e evitar interrupção no fornecimento.
 55. Responsabilizar-se pela prestação de serviços de assistência em casos de calamidades, surtos, epidemias e catástrofes. Nestes casos, será possível a repactuação do Contrato de Gestão, visando o equilíbrio econômico-financeiro, se houver necessidade.
 56. Manter **controle do ponto biométrico** de todos os profissionais em serviço no Pronto Socorro, aferindo-o e alimentando o sistema informatizado de gestão disponibilizado pela CONTRATADA.
 57. Dar conhecimento imediato à CONTRATANTE de todo e qualquer fato que altere de modo relevante o normal desenvolvimento do Contrato, ou que, de algum modo interrompa a correta prestação do atendimento aos usuários da Unidade de Pronto Atendimento.

58. Apresentar à CONTRATANTE mensalmente:
- Relação dos valores financeiros repassados, com indicação da Fonte de Recursos;
 - Relatório Consolidado da Produção Contratada x Produção Realizada;
 - Relatório Consolidado do alcance das metas de qualidade (Indicadores).
59. Apresentar à CONTRATANTE, no prazo por ela estabelecido, informações adicionais ou complementares que esta venha formalmente a solicitar.
60. Apresentar relatório com informações detalhadas, além dos relatórios trimestrais previstos, de acordo com regulamentação da CONTRATANTE e na periodicidade por ela estabelecida, especialmente sobre:
- Listagem com identificação dos atendimentos realizados, devidamente segmentados pela sua natureza;
 - Estatísticas de óbitos. Interação com a rede pública de atenção à saúde e com os complexos reguladores, estadual e municipal, especialmente quanto aos problemas envolvendo remoção e transferência de usuários;
 - Relação dos profissionais do Pronto Socorro Municipal, responsáveis pela prestação dos serviços, incluindo sua formação e titulação;
 - Quaisquer outras informações que a CONTRATANTE julgar relevantes sobre as prestações do serviço e sobre as condições financeiras da CONTRATADA.
61. Apresentar à CONTRATANTE, mensalmente, relatório contendo todos os procedimentos realizados, bem como toda a documentação exigida, nos termos indicados e segundo a metodologia adotada pelo Sistema de Informação Ambulatorial – SIA-SUS.
62. Alimentar e atualizar os sistemas de informação disponibilizados pelo Departamento de Informática do SUS (DATASUS) e pela CONTRATANTE com as informações completas acerca dos serviços prestados e procedimentos realizados, de forma a evitar glosas do Sistema Nacional de Auditoria do SUS.
63. Alimentar e atualizar os sistemas de informação adotado.
64. Apresentar à CONTRATANTE, mensalmente, folha de pagamento de salários, em que constem os pagamentos aos profissionais estabelecidos neste Anexo, comprovantes de quitação de suas obrigações trabalhistas e previdenciárias

relativas aos empregados que prestam ou prestaram serviços no âmbito deste Contrato de Gestão.

65. Apresentar à Ouvidoria do CONTRATANTE, trimestralmente, relatório com as reclamações dos usuários, bem como as respostas fornecidas, as providências adotadas em cada caso e o tempo de resposta e de adoção das providências.
66. Fornecer os relatórios, documentos e informações previstos, de forma a permitir sua integração em bancos de dados, em base eletrônica, conforme padrão determinado pela CONTRATANTE.
67. Arquivar vias originais dos relatórios previstos, após analisadas e aprovadas pela CONTRATANTE, na sede da CONTRATADA, que deverá mantê-las em arquivo, conforme legislação vigente.
68. Elaborar estatísticas mensais dos atendimentos.
69. Realizar investimentos e adequações mantendo a qualidade dos serviços e infraestrutura diária com reposição. No caso de reformas, adequações e/ou ampliação a Contratante será responsável.
70. Os profissionais contratados pela ENTIDADE CONTRATADA terão seus salários registrados conforme legislação vigente da categoria.
71. A Gestão dos Serviços de Saúde do município de Viradouro bem como a atuação da ENTIDADE CONTRATADA, será constantemente acompanhada e avaliada, por uma comissão de avaliação designada pela Secretaria Municipal de Saúde de Viradouro, através de instrumentos próprios.
72. O modelo gerencial proposto deverá obedecer aos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde; Ministério da Saúde, Secretaria Estadual de Saúde de Viradouro.
73. A CONTRATADA deverá instituir a composição visual da classificação de risco de forma clara e objetiva para orientação aos usuários de maneira humanizada.
74. A OS Contratada deverá garantir o atendimento à população por profissionais qualificados para atender adultos e crianças nos casos de urgência e emergência, com perfil de atendimento em Atendimento Pré Hospitalar e Transporte de Urgência e Emergência, de forma a oferecer aos usuários serviços assistenciais de excelência.

A Contratada deverá, observando as Legislações e Regulações pertinentes, executar as seguintes adequações:

SERVIÇO	DESCRIÇÃO
Adequações prediais	Ambiência: Pintura e manutenção Preventiva e Corretiva.
Informática	Suprir a necessidade de computadores e impressoras.
Monitoramento	Implantar sistema de segurança por câmeras – caso necessário ampliação/melhoria de sistema já instalado.
Sistema de Gestão	Manter em pleno funcionamento 24 horas por dia e, caso necessário ou em caso de instabilidade do mesmo, comunicar a Secretaria Municipal de Saúde para as devidas providências.

A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços de atendimento de urgência/emergência, para atender uma demanda de cerca de 5000 atendimentos mensais, tal como definido no Contrato de Gestão, nas seguintes áreas:

- Serviço de Identificação: Os profissionais lotados na Unidade deverão permanecer neste local de trabalho durante seu expediente, devendo estar afixado em quadro com lista nominal nos setores correspondentes, bem como escala de trabalho confeccionada pela CONTRATADA, deverão, ainda, estar devidamente identificados com crachá e uniformes fornecidos pela CONTRATADA nos moldes e exigências pela Secretaria Municipal de Saúde.

- As escalas de trabalho dos profissionais deverão ser fornecidas à CONTRATANTE com 5 (cinco) dias úteis anteriores a vigência do mês do serviço e deverá ser mantida em quadro de avisos para consultas diárias da população considerando a Lei vigente.

- Serviços de Lavanderia e Limpeza: A CONTRATADA deverá disponibilizar roupa (lençóis, fronhas, travesseiros e outros) e prestar os serviços dentro dos

parâmetros e rotinas estabelecidos pelas normas vigentes utilizando produtos e materiais, inclusive sacos plásticos para acondicionamento de resíduos químicos (cor laranja) e lixo hospitalar (cor branca), conforme RDC 306/2004 – ANVISA/MS em conjunto com a Resolução 358/05 – CONAMA, utensílios e equipamentos em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas para boa execução dos serviços, com observância as recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislações vigentes, em especial a NR32: Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Saúde. Serviços de lavanderia, bem como materiais de higiene necessários deverão estar em conformidade com as exigências sanitárias para o desempenho das atividades; onde o serviço de coleta de lixo infectante e simples será da Prefeitura.

- Serviços de manutenção de equipamentos e mobiliários: Fica a cargo da Contratada a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos médico-hospitalares, equipamentos de enfermagem, equipamentos radiológicos e outros, bem como de mobiliários comuns, incluindo-se nestes todos os equipamentos e mobiliários patrimoniados pelo município;

- Serviços de manutenção predial: fica a cargo da Contratada a manutenção, conservação e pequenas reformas da estrutura física. A CONTRATADA deverá manter em condição operante, durante toda a vigência contratual, a mesma estrutura física contida na planta física, salvo os casos acordados com a SMS.

- Serviços de Esterilização de Materiais e Equipamentos: fica a cargo da Contratada as despesas com produtos, materiais e pessoal para esterilização de materiais e equipamentos utilizados na, conforme especificações técnicas da ANVISA e recomendações da VISA (Vigilância Sanitária);

- Serviço de Controlador de Acesso: A CONTRATADA deverá manter em seu quadro funcional, profissionais devidamente capacitados e/ou habilitados para orientação, segurança e fiscalização da portaria, em regime de plantão, 24 h por dia, todos os dias da semana;

- Serviços de Recepção: A CONTRATADA deverá manter em seu quadro funcional, profissionais administrativos devidamente capacitados para execução do serviço de recepção, com quantitativo compatível para o perfil da unidade e os serviços a serem prestados;

- Serviços de Enfermagem: A CONTRATADA deverá manter em seu quadro funcional, profissionais Enfermeiros e Técnicos de enfermagem devidamente capacitados e habilitados no Conselho de Classe para execução dos serviços de enfermagem, em quantitativo compatível com o dimensionamento exigido pelo COREN/COFEN e de acordo com o perfil do Pronto Socorro Municipal.

- Serviços Médicos Clínicos Plantonistas: A CONTRATADA deverá contratar, profissionais devidamente capacitados e habilitados no Conselho Regional de Medicina (Resolução CFM nº. 1634/2002) para execução do serviço de medicina, em quantitativo compatível para o perfil do Pronto Socorro, como também deverá manter um controle eletrônico de frequência dos profissionais. Pelo menos 1 dos Médicos, no Plantão Diurno e Noturno, deverá estar devidamente capacitado com ACLS e ATLS, para atendimento de Sala Vermelha;

- Assistência Farmacêutica: **(Farmácia para dispensação e abastecimento dos serviços internos)**: A CONTRATADA deverá garantir o fornecimento e dispensação de materiais e medicamentos necessários para os atendimentos de urgência/emergências realizadas, devendo ter equipe composta por farmacêuticos e auxiliar em farmácia devidamente capacitados e habilitados no Conselho de Classe, em número suficiente para atender a demanda conforme descrição.

- Assistência Farmacêutica: **(Farmácia de dispensação aos Pacientes)**: A CONTRATADA deverá garantir a dispensação de medicamentos fornecidos e abastecido pela Prefeitura aos pacientes atendidos para finalização em casa, dos tratamentos completos prescritos pelos médicos. Na eventualidade em que se fizer necessário o uso contínuo de um medicamento, este deverá ser fornecido em quantidade suficiente para dez dias de tratamento e o paciente deverá ser encaminhado para sua unidade básica de referência. A dispensação de medicamentos de urgência será realizada 24 horas diárias e ininterruptas. Os medicamentos dispensados nesta farmácia serão fornecidos pela Contratante e deverão constar na Relação Municipal de Medicamentos Essencial (REMUME), obedecendo todos os protocolos de dispensação instituídos pela Secretaria Municipal da Saúde e Serviço Municipal de Farmácia;

- Serviço de Informática: A CONTRATADA deverá manter à disposição, profissional técnico de informática, devidamente capacitado para execução do serviço.

O sistema de informática utilizado pela CONTRATADA para a operacionalização e gerenciamento deverá ser o fornecido pela CONTRATADA;

- Serviço de Radiologia: A CONTRATANTE deverá fornecer equipamento de Raio- X, com digitalização de imagem, permitindo realizar radiografias de crânio, tórax, coluna, abdômen e extremidades, com o paciente deitado ou em pé no bucky ou mural, que comporte a realização de exames de pacientes obesos, material de consumo, mão de obra especializada, técnico em radiologia devidamente capacitados e habilitados no Conselho de Classe para execução do serviço, com quantitativo compatível para o perfil da unidade e os serviços a serem prestados, resultado e armazenamento destes em mídia digital, demais bens e produtos que se fizerem necessários para execução do serviço de radiologia 24 h por dia, todos os dias da semana. Deverá ter licença de funcionamento bem como laudo técnico.

- Serviço de Logística e de Exames Laboratoriais: a CONTRATANTE deverá fornecer o Serviço de Laboratório em Análises Clínicas. O laboratório contratado deverá utilizar o programa de Gestão existente para liberação dos resultados, deverá cadastrar os pacientes e liberar os resultados.

- Serviço de Logística de Transporte: A CONTRATADA deverá fornecer o serviço de transporte com **01 ambulância tipo básica**, devidamente equipada (ambulância será cedida pela Prefeitura), motorista que tenha o Curso de Socorrista e profissional de saúde (técnico em enfermagem, enfermeiro e/ou médico) quando necessário para a remoção verificando escala:

- remoção de pacientes de alta: idosos, gestantes, cadeirantes e acamados;
- remoção de paciente para avaliação da retaguarda com médicos das especialidades junto aos hospitais/serviços de referência;
- remoção de pacientes para realizar exames especializados de urgência nos hospitais/serviços de referência.

Projeção de Demanda e Dimensionamento: Análise Metodologia Utilizada para o Cálculo da Demanda no Município neste Serviço

A estimativa de 5000 atendimentos mensais no Pronto Socorro Municipal baseia-se em dados históricos e epidemiológicos disponíveis. De acordo com o Relatório

Assistencial referente ao ano de 2024, foram registrados média de 4200 atendimentos, o que corresponde a uma média diária de aproximadamente 140 atendimentos.

1. Dados Demográficos e Epidemiológicos Locais:

- **População Alvo:** Analisar a população de abrangência, considerando fatores como idade, sexo e distribuição geográfica.
- **Perfil Epidemiológico:** Identificar as principais causas de procura por atendimento de urgência e emergência na região, incluindo prevalência de doenças crônicas, incidência de doenças sazonais e outros agravos relevantes.

2. Análise de Sazonalidade:

- **Variações Sazonais:** Os períodos do ano com aumento ou diminuição na demanda por atendimentos, como surtos de doenças respiratórias no inverno ou aumento de acidentes em determinadas épocas.

3. Fatores Socioeconômicos:

- **Condições Socioeconômicas:** Aspectos como nível de renda, acesso a outros serviços de saúde e condições de vida da população atendida, que podem influenciar na demanda por atendimentos de urgência.

Considerando o estudo a base para o planejamento de ações específicas para atender às necessidades da população, garantindo eficiência e qualidade no atendimento está descrita de acordo com estes fatores.

19. DA GESTÃO

Gestão: Tendo em vista que o Pronto Socorro Municipal funcionará com o perfil descrito no Contrato e diretrizes do Ministério da Saúde, cabendo à Secretaria Municipal de Saúde, acompanhar os indicadores por ela definidos para avaliação da gestão, determina-se:

A CONTRATADA deve dispor de recursos humanos qualificados, com habilitação técnica e legal, com quantitativo compatível para o perfil da unidade e os serviços a serem prestados. Deverá obedecer às Normas do Ministério da Saúde – MS, do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE, especialmente a Norma Regulamentadora de Segurança e Saúde no Trabalho em Estabelecimentos de Assistência à Saúde, assim como

as Resoluções dos Conselhos Profissionais.

A unidade deverá possuir:

- 01 Diretor Clínico (Médico), com registro no respectivo conselho de classe;
- 01 Gerentes Administrativo;
- 01 Responsável Técnico (RT) de Enfermagem, com registro no respectivo conselho de classe.
- 01 Responsável Técnico (RT) de Farmácia, com registro no respectivo conselho de classe.
- A unidade deverá possuir rotinas administrativas de funcionamento, protocolos assistenciais e de atendimento, impressos, atualizados e assinados pelo Diretor/Responsável Técnico. As rotinas devem abordar todos os processos envolvidos na assistência, que contemplem desde os aspectos organizacionais, operacionais e técnicos;
- A unidade deverá armazenar de forma organizada e sistematizada todas as informações contidas na ficha de atendimento dos usuários, contendo, minimamente, dados cadastrais do usuário, quadro clínico e sua evolução, intervenções e exames realizados, todos devidamente escritos de forma legível e completa, datados, assinados e carimbados pelo profissional responsável pelo atendimento (médico, equipe de enfermagem, serviço social e demais profissionais de saúde que o assistam).
- As fichas de atendimento deverão estar devidamente ordenadas no Serviço de Arquivo. Com a implantação e utilização do PEP sistema de prontuário eletrônico, as medidas de segurança, validade jurídica, guarda das informações e digitalização dos prontuários físicos deverão estar no custeio e deverão ser adotadas em acordo com as Leis Vigentes para Prontuários Eletrônicos;
- A unidade deverá utilizar os serviços de informática de forma conjunta com a CONTRATANTE, sendo CONTRATADA responsável pela implantação do PEP e do sistema para gestão e informações de saúde, sendo essa base para os serviços de apoio e relatórios gerenciais, bem como o encaminhamento dos relatórios mensais à Secretaria Municipal de Saúde, que permitam a acessar e que atendam

aos indicadores e informações especificados no Contrato;

- A unidade deverá atender a todas as diretrizes da Portaria nº 342 do Ministério da Saúde, de 04 de março de 2013 com as alterações vigentes;
- A unidade deverá desenvolver uma Política de Gestão de recursos humanos, atendendo às Normas da Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT/MTE, assim como deverá implantar e desenvolver uma Política de Segurança do Trabalho e Prevenção de Acidentes, em conformidade com a NR – 32/2005 do MTE;
- Deverá apresentar cronograma de atividades de educação permanente e posterior comprovação de realização das mesmas para o seu quadro funcional;
- A gestão do Pronto Socorro Municipal deverá respeitar a Legislação Ambiental e possuir toda a documentação exigida. Deverá possuir Plano de Gerenciamento de Resíduos (PGRSS) da Unidade e normas de coleta e transporte dos serviços locais de limpeza urbana – A CONTRATANTE será responsável pela coleta do lixo infectante e simples;
- A unidade deverá dispor de um Núcleo de Manutenção Geral (NMG) que contemple as áreas de manutenção preventiva e corretiva, de mobiliários, predial, hidráulica e elétrica, assim como um serviço de gerenciamento de equipamentos de saúde, responsável pela manutenção dos equipamentos de forma direta ou por meio de contratação de rede de assistência autorizada do fabricante;
- O Pronto Socorro Municipal deverá dispor de Serviços de Classificação de Risco devidamente equipado e considerado o fluxo deste atendimento de maneira organizada e com qualidade esperada, indicadores e metas, realizados pela CONTRATADA;

O rol de Leis e Normas Sanitárias nas quais a gerência deverá se apoiar, dentre outras, observando suas atualizações, são:

- Lei 8.080/90 – Lei Orgânica da Saúde;
- Lei 8.142/90 – Define Formas de Financiamento e Controle Social do SUS;
- NASS – Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde que define critérios e parâmetros de caracteres qualitativos;
- PT GM/MS 67 de 21/02/1985 – define uso e condições sobre o uso de saneantes e

domissanitários (esta sofreu várias alterações e inclusões através das Portarias: N ° 01/DISAD-27/06/85; N ° 607- 23/08/85; N ° 15/MS/SVS 23/08/88; N ° 05–13/11/89; N°122– 29/11/93; N°453/SNVS/DTN–11/09/96;NO843/MS/SVS– 26/10/98);

- RDC 307/02 que complementa a RDC 50/2002 – Estabelece normas destinadas ao exame e aprovação dos Projetos Físicos de Estabelecimentos de Assistenciais de Saúde;

- PT GM/MS 1.864 de 29 de setembro de 2003 – institui o componente pré-hospitalar móvel da Política Nacional de Atenção às Urgências por intermédio da implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU192;

- PT GM/MS 2.048 de 5 de novembro de 2002 – regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência;

- PT GM/MS 1.559 de 1º de agosto de 2008 que instituiu a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde –SUS;

- PT SVS/MS 453 – 01/06/1998 - Aprova o Regulamento Técnico que estabelece as diretrizes básicas de proteção radiológica em rádio diagnóstico médico e odontológico, que dispõe sobre o uso dos raios-X diagnósticos em todo território nacional e dá outras providências;

- PT MS/SAS 202 de 19 de junho de 2001 – Estabelece diretrizes para a implantação, desenvolvimento, sustentação e avaliação de iniciativas de humanização nos hospitais do Sistema Único de Saúde; XI - PT MS/GM 1600 de 07 de julho de 2011;

- PT MS/GM 342 de 04 de março de 2013, alterada pela PRT n° 104/GM/MS de 15/01/2014;

- PT MSGM de Consolidação n° 6, de 28 de setembro de 2017; XIV - Resolução RDC n° 63 de 25 de Novembro de 2011;

- Resolução CFM n° 2.079 de 14 de Agosto de 2014.

20. RESULTADOS E IMPACTOS ESPERADOS

O principal resultado será a promoção saúde de forma humanizada, garantia de saúde de qualidade, melhoria dos serviços, melhor qualidade de vida aos munícipes e a avaliação do impacto da cobertura deste projeto de SAÚDE, e a avaliação por equipe permitirá a identificação das áreas onde as UBSs estão sendo menos eficiente e/ou deficitária.

A partir dos resultados espera-se que seja estimulado e buscado o correto atendimento, normatizando e implantando um eficiente sistema de qualidade.

Considerar as Metas constantes e apresentadas para o serviço.

21. ROTEIRO PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO

Serviço: Pronto Socorro Municipal

Título: Proposta Técnica para Organização, Administração e Gerenciamento, conforme Edital de Chamamento Público nº 002/2025.

1. Introdução e Contextualização

1.1 Objetivo Geral:

Apresentar uma proposta técnica para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde, garantindo assistência integral, eficaz, segura e humanizada à população.

1.2 Objetivos Específicos:

- Descrever de que maneira irá Garantir atendimento com eficiência, priorizando os princípios do acolhimento e classificação de risco.
- Descrever como irá: Implantar modelos de gestão voltados à segurança do paciente, controle de qualidade e eficiência operacional.
- Descrever como irá: Integrar as ações à rede de saúde local e regional, com protocolos claros de referência e contrarreferência.

1.3 Contextualização:

- Apresentar o perfil demográfico, socioeconômico e epidemiológico da população atendida.
- Descrever a importância estratégica no território e sua articulação com outros serviços de saúde.

2. Modelo Gerencial

2.1 Estrutura e Organização do Serviço:

- Apresentar o organograma, destacando os setores assistenciais e administrativos.
- Detalhar o funcionamento das áreas-chave: enfermagem, médico, farmácia, laboratório, nutrição, assistência social, manutenção.
- Organização de atividades assistenciais;
- Organização do Serviço de Farmácia (Organização horária; Previsão para implantação do sistema de dose unitária);
- Proposta de quantificação da assistência, incluindo eventual proposta de incremento de atividade, deverá ser apresentada no quadro abaixo considerando a produção apresentada.

2.2 Gestão de Pessoas:

- Descrever o serviço que será praticado no Sertor Recursos Humanos e Depatamento Pessoal.
- Atividades Administrativas e Financeiras;
- Considerar a Medicina do Trabalho: Sua importância e descrever
- Educação Permanente: Plano detalhado de capacitação e treinamento contínuo para as equipes, com cronograma de atualização técnica.
- Segurança no Trabalho: Implantação de políticas de prevenção de acidentes e promoção de saúde ocupacional.
- Apresentação da Política de Gestão de Pessoas a ser praticada;
- Apresentação do Plano de Contingência contendo (falha de equipamento, ausência de profissional na escala, ausência de medicamento, falha do veículo automotor, queda ou falha de energia elétrica, em condições de agravos/emergência em saúde pública. demais que se fizerem necessárias ao funcionamento ininterrupto dos sistemas);

2.3 Qualidade Objetiva:

Estruturação de comissões técnicas obrigatórias:

- Implantação de comissões técnicas com estruturação detalhada (membros, objetivos, periodicidade, controle). Sendo as obrigatórias:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH)2. Comissão de Prontuários3. Comissão de Humanização/Acolhimento e Classificação de Risco4. Comissão de Segurança do Paciente (CSP)5. Comissão de Ética em Enfermagem6. Comissão de Ética Médica7. Comissão de Óbitos |
|--|

Revisão e aprimoramento dos protocolos assistenciais:

- De que maneira irá revisar e desenvolver melhorias na Organização de protocolos assistenciais (ex.: acidentes de trabalho, violência doméstica, uso de soros específicos, atendimento assistencial.).
- De que maneira irá realizar o Monitoramento de indicadores de qualidade, produtividade e resultados financeiros.

2.4 Qualidade Subjetiva:

- Descrever como a experiência do usuário será monitorada e aprimorada:
 - Informações claras sobre classificação de risco, tempo de espera e canais de feedback.
 - Pesquisa de satisfação com metodologia e sistemática de ações corretivas.

3. Operacionalização das Ações

3.1 Acolhimento e Classificação de Risco:

- Descrever a sistemática do processo (equipe necessária, turnos, fluxogramas).

3.2 Protocolos Clínicos e Assistenciais:

- Detalhamento dos protocolos a serem implementados, incluindo:
 - Título, objetivo, público-alvo, responsável técnico, etapas do atendimento e critérios de avaliação.
 - Fluxogramas assistenciais e operacionais, como transporte de pacientes críticos e manejo de óbitos.
 - Cronograma de revisão e atualização anual dos protocolos

3.3 Gestão de Recursos Materiais e Infraestrutura:

- Política de estoque e controle de medicamentos (REMUME).

- Manutenção predial e de equipamentos (preventiva e corretiva).
- Higienização e rouparia: Procedimentos operacionais e organização.

3.4 Serviços de Apoio:

- Funcionamento da farmácia (dispensação interna e externa).
- Serviço social: Integração com a rede e suporte a casos críticos.
- Arquivo de prontuários e gestão de dados estatísticos.

4. Monitoramento e Avaliação

4.1 Indicadores de Desempenho:

- Seleção de indicadores de qualidade, produtividade e desempenho econômico-financeiro.
- Sistemática de aplicação de ações corretivas para desvios de metas.

Descrever a metodologia de gestão e acompanhamento dos indicadores deste serviço considerando os principais:

- Tempo médio de espera no atendimento.
- Tempo de permanência na unidade.
- Taxa de resolução no local (evitando transferências desnecessárias).
- Índice de satisfação do usuário.

4.2 Revisão de Protocolos:

- Cronograma anual de revisão e atualização de protocolos assistenciais e operacionais.

4.3 Relatórios de Prestação de Contas:

- Prazos e formatos para entrega de relatórios financeiros e assistenciais ao gestor público.

4.4 Mecanismos de contingência

Em caso de falta de profissionais, falhas técnicas ou desabastecimento.

Descrever um **Plano de Contingência**, incluindo:

- Substituição de profissionais considerando agilidade (médicos e outras categorias).
- Estoque mínimo de insumos e medicamentos.
- Garantia de **redundância tecnológica** para evitar falhas no sistema e equipamentos.

5. Cronograma de Execução

- Detalhar os prazos de implementação de ações e protocolos, alinhados ao contrato para entrega segura e com qualidade.

Ação	Prazo inicial	Responsável	Periodicidade
Capacitação inicial da equipe			
Revisão de protocolos assistenciais			
Manutenção predial preventiva			

6. Proposta Financeira

- Descrição detalhada dos custos operacionais e administrativos.
- Apresentar planilhas de custos detalhadas, incluindo:
 - Valor global anual e valores mensais (numérico e por extenso).
 - Custos com pessoal, insumos, manutenção e serviços terceirizados (prever o custo considerando rubricas).

7. Conformidade Legal

- Apresentação de atestados de capacidade técnica (no máximo dois por profissional).
- Certificações (ex.: CEBAS, experiência anterior em gestão emitida por contratantes SMS).

8. Considerações Finais

- **Resumo dos benefícios esperados com a execução do contrato descrevendo:**
 - Melhoria na qualidade do atendimento.
 - Otimização de recursos financeiros e operacionais.
 - Impacto positivo nos indicadores de saúde da população atendida.

Anexos

Incluir ao final:

- Organograma.
- Planilhas de custos detalhadas.
- Cronograma de capacitação e execução.

9. Modelos de protocolos e fluxogramas assistenciais e administrativos que serão implantados no Serviço com planejamento de verificação dos existentes e suas melhorias.

Recursos Humanos

Setores	Categoria	Carga Horária Semana	Regime Diário/Plantão	
			Diarist a 200	Planto 12X36
Gestão/Coordenação	Coordenador Enfermagem RT	40	1	
	Gerente Administrativo	40	1	
Diretor Médico	Diretor Médico Clínico RT	20	1	
Suporte Administrativo	Auxiliar Administrativo	40	1	
Almoxarifado	Auxiliar de almoxarifado	40	1	
Recursos Humanos	Assistente Administrativo RH e DP	40	1	
Técnicos de Enfermagem Assistencial **	Técnico de Enfermagem DIURNO	36		6
	Técnico de Enfermagem NOTURNO	36		6
	Técnico de Enfermagem FOLGUISTA	36		3
Enfermeiro Assistencial	Enfemeiro DIURNO	36		4
	Enfemeiro NOTURNO	36		4
	Enfermeiro FOLGUISTA	36		2
	Farmacêutico DIURNO / FOLGUISTA	36		1
	Farmacêutico NOTURNO	36		2
	Farmacêutico RT	40		1
Operacional Logística Assistencial	Motorista / Socorrista DIURNO	36		4
	Motorista / Socorrista NOTURNO	36		4
	Motorista / Socorrista FOLGUISTA	36		1
	Condutor / Socorrista DIURNO	36		4
	Condutor / Socorrista NOTURNO	36		4
	Condutor / Socorrista FOLGUISTA	36		1
	Socorrista RT	40	1	
SERVIÇO Higienização e Limpeza	Auxiliar de Limpeza DIURNO ***	36		2
	Auxiliar de Limpeza NOTURNO ***	36		2
	Auxiliar de Limpeza FOLGUISTA	36		1
Vigilância e Segurança	Controlador de Acesso DIURNO***	36		2
	Controlador de Acesso NOTURNO***	36		2
	Controlador de Acesso FOLGUISTA	36		1
Manutenção (Infra Eletrica Hidraulica)	Técnico em Manutenção	44	1	
Recepção Atendimento	Recepcionista DIURNO	36		2
	Recepcionista NOTURNO	36		2
	Recepcionista FOLGUISTA	36		1

10. Recursos Humanos - Profissionais Médicos

31							
Área de Atuação da Medicina	Remuneração	Carga Horária do Plantão	Nº de Plantonistas SD	Nº de Plantonistas SN	Estimativa de Plantões Mês*	Valor Estimado Mensal	Área de Trabalho
MÉDICO CLINICO GERAL						R\$ -	Arendimentos Consultórios / Sala vermelha / Remoção
MÉDICO RT						R\$	
Sub Total						R\$ -	
Total PJ						R\$ -	

11. CUSTEIO - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DESPESAS - RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

ITENS DE DESPESAS
1. Pessoal
1.1. Salários
1.2. Outras Formas de Contratação Médicos
1.3 Encargos Sociais Provisionamentos e Benefícios
2. Medicamentos
3. Materiais
3.1. Materiais Hospitalares com EPI
3.2. Gases Medicinais
4. Materiais Diversos
4.1. Material Expediente
4.2. Uniformes (Jalecos e Privativos com Crachás)
5. Manutenção
5.1 Material de Manutenção para Serviços Infra Estrutura/Predial Gerador (Preventivo e Corretivo)
5.2 Manutenção de Equipamentos Médicos e Administrativos (Corretivo e Preventivo com Calibração) - Engenharia Clínica
6. Seguros Imóveis
6.1. Seguros Imóveis e Impostos
7. Telefonia (Município)
8. Água (Município)
9. Energia Elétrica (Município)
10. Prestação de Serviço de Terceiros (execto serviços médicos)
10.1 Serviço de Medicina Ocupacional
10.2 Serviço de Segurança Controlador de Acesso RH e Serviços
10.3 Serviço de Higienização Materiais de Higiene e Desratização Dedetização com RH
10.4 Serviço de Lavanderia com locação/reposição de enxoval
10.5 Serviço de Esterilização (Externa)
10.6 Serviços Gráficos e de Digitalização e Guarda de Documentos (PEP)
10.7 Serviço de Reparos Corretivos e Preventivos em Ar Condicionado (Limpeza e troca Filtro)
10.8 Serviço de eletrocardiograma digital com laudo a distância
10.9 Despesas Administrativas Instituição 3%
11. Informática
11.1 Implantação e Adequação e Sustentação do Software/Hardware Internet com Prontuário Eletrônico
11.2 T I - Equipamentos Locação Diversos para Implantação, Operação, Locação e Operação do Serviço/Setores
11.3 T I - Internet
11.4 Sistema de Ponto Digital com Equipamento (Gestão RH/DP)
12. Comunicação
12.1 Placa Fachada Unidade - Plotagem de Ambientes, Corredor, Pavimento - Comunicação Visual - Mural Informativo da Unidade.

22. METAS

METAS E INDICADORES PARA CONTRATO DE GESTÃO PACTUADO ENTRE A SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E A ORGANIZAÇÃO SOCIAL

COMPROMISSOS GERAIS DO CONTRATO DE METAS

- Atender aos pré-requisitos da Portaria GM nº 1.600, de 07 de julho de 2011, que Reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no Sistema Único de Saúde (SUS);
- Atender aos pré-requisitos da portaria GM nº 1.601, de 07 de julho de 2011, que estabelece diretrizes para a implantação do componente Unidades de Pronto Atendimento e o conjunto de serviços de urgência 24 horas da Rede de Atenção às Urgências, em conformidade com a Política Nacional de Atenção às Urgências;
- Atender aos pré-requisitos da Portaria GM nº 2.821, de 28 de novembro de 2011 que dispõe sobre o incentivo financeiro de custeio para o Componente Unidade de Pronto Atendimento e o conjunto de serviços de urgência 24 horas da Rede de Atenção às Urgências;
- Atender aos pré-requisitos da Portaria GM nº 1.172, de 05 de junho de 2012 que dispõe sobre o incentivo financeiro de custeio para o Componente Unidade de Pronto Atendimento e o conjunto de serviços de urgência 24 horas da Rede de Atenção às Urgências;
- Disponibilizar o material que seja de sua governança para que a Cedente possa providenciar a habilitação do Serviço objeto do contrato de Gestão Pactuada em até 90 (noventa) dias a partir da data da assinatura do contrato, nos termos das portarias nº 1600 e 1601, ambas de 07 de julho de 2011, Portaria GM nº 2.821 de 28 de novembro de 2011 e da Portaria GM nº 1.172, de 05 de junho de 2012;

- Disponibilizar o material que seja de sua governança para que a Cedente possa providenciar a qualificação do serviço num prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, a partir da data da assinatura do contrato, obtendo, assim, repasses financeiros estabelecidos pela Portaria GM nº 1601, de 07 de julho de 2011, Portaria GM nº 2.821 de 28 de novembro de 2011 e da Portaria GM nº 1.172, de 05 de junho de 2012;
- Implantar acolhimento com classificação de risco, com formação técnica para todos os servidores em cada área do serviço em atendimento de urgência e emergência, baseado no Protocolo de Manchester;
- Garantir 100% de médicos e enfermeiros com capacitação em urgência e emergência.
- Garantir que o contrato seja atendido com suas especificações.
- Garantir a qualidade de atendimento e assistência prestada à população do Município de Jaboicabal.

22. METAS ESTRATÉGICAS

A CONTRATADA deverá implantar na Unidade de Pronto Atendimento, em até 60 (sessenta) dias após aprovação e assinatura do Contrato de Gestão, considerando ter arquivado ATAs, Registros de Melhorias e Cronograma das reuniões:

- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH)
- Comissão de Prontuários
- Comissão de Humanização/Acolhimento e Classificação de Risco
- Comissão de Segurança do Paciente (CSP)
- Comissão de Ética em Enfermagem
- Comissão de Ética Médica
- Comissão de Óbitos

Serviço de Atendimento ao Usuário

(Ouvidoria - Apresentação das providências tomadas a partir das reclamações/sugestões dos usuários)

Implementação de sistema de gestão e logística de suprimentos farmacêuticos e

hospitales.

Educação Permanente e Continuada com Grade Cronograma mensal divulgada.

23. CRITÉRIOS E INDICADORES PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS:

◦ O desempenho da Contratada será avaliado mensalmente pela Comissão de Avaliação e Acompanhamento, quanto ao atendimento das metas quantitativas e qualitativas a seguir:

Metas Quantitativas:

A avaliação da Contratada quanto ao alcance de metas quantitativas será feita com base na Produção Mensal de Atendimentos Médicos por Unidade de Pronto Atendimento.

Nº	Indicadores	Metas	Memória de cálculo	Pontos /Mês
1	Nº de Atendimento Dia	≥ 140 ou ≤ 180	5000 atendimentos / mês	10

Metas Qualitativas:

Os Indicadores de Desempenho serão avaliados mensalmente de forma dicotômica (cumpru a meta/não cumpru a meta) e pontuados conforme o Quadro abaixo:

Nº	Indicadores	Metas	Memória de cálculo	Pontos /Mês
1	Taxa de Satisfação dos Usuários	$\geq 80\%$	$(\text{Número de atendimentos avaliados como satisfeitos} / \text{Total de Entrevistados}) \times 100$	10
2	Taxa de prontuários médicos corretamente finalizados após o atendimento	100%	$(\text{Total de prontuários médicos corretamente finalizados após o atendimento} / \text{Total de atendimentos}) \times 100$	10

3	Índice de usuário classificado como Risco Laranja ou Vermelho, atendido dentro de 5 minutos.	100%	Usuários classificados como Risco Laranja ou Vermelho com atendimento dentro de 5 minutos / pelo total de usuário classificado como Risco Vermelho X 100	10
---	--	------	--	----

Nº	Indicadores	Metas	Memória de cálculo	Pontos /Mês
4	Taxa de reincidência atendimentos	$\leq 1\%$	(Total de reincidências nas 24 hs / Total de usuários em 24 horas) X 100 (desde que o paciente não esteja aguardando vaga de internação)	10
5	Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	100%	(Total de prontuários revisados pela Comissão de Óbito / Total de prontuários de usuários que vieram a óbito) X 100	10
6	Taxa de Revisão de Prontuários, pela CCIH	100%	(Total de prontuários de usuários com infecção revisados pela CCIH / Total de prontuários de usuários com infecção) X 100	10
7	Taxa de Revisão de Prontuários das salas amarela e vermelha	$\geq 90\%$	(Total de prontuários das salas amarela e vermelha acima de 24 horas/revisados / Total de prontuários das salas amarela e vermelha) X 100	10
8	Taxa de usuários adultos classificados quanto ao risco, pelo profissional enfermeiro	100%	(Total de usuários classificados quanto ao risco pelo enfermeiro / total de usuários registrados) x 100	10

9	Índice de usuário classificado como Risco Verde, atendido dentro de 120 minutos.	100%	Usuários classificados como Risco Verde com atendimento dentro de 120 minutos /pelo total de usuário classificado como Risco Verde X 100	10
---	--	------	--	----

Nº	Indicadores	Metas	Memória de cálculo	Pontos /Mês
10	Índice de usuário classificado como Risco Amarelo, atendido dentro de 30 minutos.	100%	Usuários classificados como Risco Amarelo com atendimento dentro de 30 minutos /pelo total de usuário classificado como Risco Amarelo X 100	10

◦ A avaliação qualitativa mensal da CONTRATADA será realizada, a partir de 2º mês de contrato, pela soma dos pontos obtidos no mês.

◦ Considerando o prazo de 2 (dois) meses para implantação das Comissões de Revisão de Prontuários e de Revisão de Óbito, a OS receberá, nestes meses, os pontos totais, referentes aos indicadores 5, 6 e 7, passando a ser pontuada pelo atingimento destas metas contratadas, após o terceiro mês de vigência do Contrato.

◦ A cada mês, a Unidade de Pronto Atendimento terá seu desempenho qualitativo avaliado e, caso o somatório de pontos seja inferior a 90, a CONTRATADA receberá Notificação da CONTRATANTE para a apresentação de justificativas e repactuação do Contrato de Gestão no que concerne, além da adequação do pagamento por parte da CONTRATADA conforme tabela abaixo. Caso as justificativas não sejam acolhidas ou a CONTRATADA não cumpra a repactuação, a CONTRATANTE poderá ainda, rescindir o Contrato de Gestão e instaurar processo de desqualificação, conforme previsto em lei.

24. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os serviços a serem complementados na Unidade de Pronto Atendimento proporcionarão um atendimento mais eficiente e ágil à população, garantindo acesso a cuidados emergenciais e de urgência, consultas médicas e exames essenciais para a estabilização dos pacientes. Além disso, o atendimento humanizado, aliado a um modelo de gestão eficiente, assegura a continuidade da assistência, promovendo um cuidado integral pautado em protocolos clínicos e diretrizes de urgência e emergência.

A Secretaria Municipal de Saúde reconhece a importância desse serviço, que não apenas atende à crescente demanda por atendimentos de urgência, mas também fortalece a rede de atenção à saúde, reduzindo a sobrecarga das unidades hospitalares e otimizando o fluxo de pacientes. Dessa forma, contribui para um atendimento mais rápido e eficaz, garantindo assistência qualificada e acessível à população.

Para assegurar a **qualidade e segurança da assistência prestada**, o serviço contratado deverá atender os **critérios de monitoramento e avaliação**, incluindo:

- **Acompanhamento de indicadores de desempenho**, como tempo de espera, taxa de resolubilidade e nível de satisfação dos usuários;
- **Garantia de integração tecnológica**, permitindo a troca de informações em tempo real com a rede municipal de saúde e respeitando as normas da **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**;
- **Plano de contingência para continuidade dos serviços**, prevenindo impactos em caso de falta de insumos, profissionais ou falhas sistêmicas;
- **Auditorias periódicas e prestação de contas transparente**, assegurando a correta aplicação dos recursos públicos e a eficiência da gestão.

Dessa forma, o presente Termo de Referência visa consolidar um modelo assistencial de **alta qualidade, resolutivo e humanizado**, promovendo melhorias concretas na

saúde pública municipal e garantindo um atendimento mais acessível, ágil e eficaz para toda a população.

Viradouro, aos 20 de agosto de 2025.

Celso Augusto de Barros Salvador
Gestor de Contratos

Gleice Aparecida Ferreira da Silva
Secretária Municipal de Saúde