

ANEXO V

PROJETO DE QUALIFICAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE DE BELO HORIZONTE

ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DOS SERVIÇOS

ÍNDICE

1	introdução	1
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO DO OBJETO.....	1
1.2	OBJETIVOS	3
a)	Obra Civil.....	3
b)	Equipamentos e mobiliário	3
	Aquisição, instalação e manutenção de equipamentos e mobiliários necessários à operação dos CS, CME e Laboratórios.	3
c)	Engenharia e Manutenção	3
d)	Higiene e gerenciamento de resíduos	3
e)	Logística	3
f)	Lavanderia	3
g)	Tecnologia	4
1.3	CONSIDERAÇÕES GERAIS.....	4
2	OBRIGAÇÕES GERAIS	5
2.1	Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA	5
2.2	Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE.....	15
3	ESCOPO DE SERVIÇOS	16
3.1	Abertura de responsabilidades por Processos	17
3.1.1	Lavanderia	17
3.1.2	Transporte de artigos	19
3.1.3	Gestão de materiais	20
3.1.4	Transporte e armazenagem de medicamentos	22
4	RESPONSABILIDADES POR SERVIÇO NÃO ASSISTENCIAL	24
4.1	MANUTENÇÃO	24
4.1.1	Manutenção Engenharia Clínica	25
	RESPONSABILIDADES DO PODER CONCEDENTE	45
4.2	LAVANDERIA	46
4.3	LOGÍSTICA DE MEDICAMENTOS	56
4.4	ESTERILIZAÇÃO	67
4.5	GESTÃO DE MATERIAIS	70
4.6	Gerenciamento de Riscos e Seguros.....	74
4.7	CENTRAL DE ATENDIMENTO	76
4.8	HIGIENE	94
4.9	Gerenciamento de Resíduos	102
4.10	LOGÍSTICA DE REDE DE FRIO (IMUNOBIOLOGICOS)	106

5	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E TELECOM	117
5.1	EQUIPAMENTOS	117
	Escopo da contratação	117
	Escopo dos serviços a serem CONTRATADos	117
5.1.1	Segurança	117
5.1.2	Impressão de documentos	117
5.1.3	Infraestrutura de base para TELESSAÚDE	120
5.1.4	Microinformática	122
5.1.5	Rede convergente de dados e voz	125
5.2	EVOLUÇÃO DA PLATAFORMA	129
5.2.1	Premissas para evolução da plataforma tecnológica	132
5.2.2	Descrição dos Módulos do Sistema SISREDE	135
5.2.3	Gerenciamento processos de negócio (BPM) e indicadores de gestão	161
5.2.4	Elementos de Gestão do Projeto de Evolução da Plataforma Tecnológica do SISREDE	165
5.2.5	Modelo de Governança para o Projeto Evolução e Manutenção para a Nova Plataforma Tecnológica do SISREDE	171
	Apêndice 01	191
	Apêndice 02	199
6	Sumario de legendas	223

1 INTRODUÇÃO

O presente **ANEXO** tem por finalidade especificar os serviços a serem executados pela **CONCESSIONÁRIA**, bem como estabelecer os critérios, parâmetros, requisitos mínimos de qualidade e condições gerais para a condução dos trabalhos sob sua responsabilidade.

O **PODER CONCEDENTE** espera, com este documento, fornecer as informações, os objetivos gerais e específicos necessários à elaboração das **PROPOSTAS COMERCIAIS** para atendimento do objeto licitado.

Nos itens a seguir, apresenta-se o escopo do trabalho a ser desenvolvido pela **CONCESSIONÁRIA**, com a enumeração de elementos importantes que devem ser levados em consideração na execução do **CONTRATO DE CONCESSÃO**. Estes pretendem nortear o trabalho e definir aspectos normativos e mínimos de aceitação sem, contudo, esgotar o assunto. A **CONCESSIONÁRIA** poderá e deverá propor sugestões que agreguem valor ao objeto descrito no presente anexo.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO OBJETO

O Sistema Único de Saúde de Belo Horizonte estrutura-se em uma rede de atenção composta por diversos pontos e/ou equipamentos de diferentes densidades tecnológicas. A Atenção Primária pode ser considerada o centro de comunicação dessa rede, onde se coordenam um conjunto de intervenções de saúde no âmbito individual e coletivo, dirigidas a populações de territórios definidos, envolvendo a promoção, prevenção, vigilância à saúde, diagnóstico, tratamento e reabilitação, orientadas pelos princípios da universalidade, acessibilidade, continuidade, integralidade, responsabilização, humanização, vínculo, equidade e participação social. A Prefeitura de Belo Horizonte, com o objetivo de consolidar a Atenção Primária como eixo estruturador da rede de atenção à saúde do município, apresenta o Projeto de Qualificação da Infraestrutura da Atenção Primária à Saúde.

Este Projeto tem como proposta a qualificação da estrutura física e de serviços de apoio não assistenciais dos **CS, CME e Laboratórios** do Município de Belo Horizonte, de modo a promover melhorias na qualidade dos serviços e a otimização dos sistemas logísticos de apoio, com foco na organização racional de fluxos e contra-fluxos de informações e produto.

Entende-se por Centros de Saúde (“CS”) o local onde se desenvolvem ações para o acolhimento aos usuários, atendimento às condições agudas, atendimento à demanda programada em todos os ciclos de vida: crianças, adolescentes, adultos e idosos, e ações de prevenção, promoção à saúde, diagnóstico, tratamento e reabilitação.

Os principais serviços oferecidos são: atendimentos clínicos individuais, coletivos e visitas domiciliares por Equipes de Saúde da Família (composta por médicos, enfermeiros, auxiliares e técnicos de enfermagem, agentes comunitários de saúde, cirurgiões dentistas, técnicos e auxiliares de saúde bucal) e Equipes de Apoio (compostas por médicos pediatras, ginecologistas, clínicos gerais, odontológicos, psiquiatras, psicólogos, farmacêuticos, assistentes sociais, nutricionistas, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais, práticas integrativas, agentes de controle de endemias entre outros). As equipes também realizam procedimentos relativos à administração de medicamentos, curativos, imunização e coleta de material para exames laboratoriais, ações de prevenção e promoção à saúde (Academia da Cidade, Lian Gong etc.), encaminhamento para especialidades, dispensa de medicamentos, dentre outros.

A atual rede da Atenção Primária compreende 147 (cento e quarenta e sete) CS distribuídos em todo o território do Município de Belo Horizonte. Fazem parte da rede de apoio diagnóstico e terapêutico 8 (oito) centrais de esterilização e 6 (seis) **Laboratórios**.

A proposta visa à readequação física, ou seja, reforma, ampliação, revitalização, reconstrução e construção de novos CS bem como a construção de uma Central de Esterilização e de um **Laboratório**.

Todos os serviços assistenciais relativos ao atendimento clínico, realização de coleta de amostras de exames, além da compra de medicamentos, materiais, insumos, dentre outros, serão prestados pelo **PODER CONCEDENTE**.

O escopo dos **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS** que ficarão sob responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** está descrito no Item 3 (**Escopo de Serviços**) deste **ANEXO**.

1.2 OBJETIVOS

O presente documento tem por objetivo descrever e detalhar todos os **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS** e obrigações a cargo da **CONCESSIONÁRIA** em virtude do **CONTRATO DE CONCESSÃO**, divididos em 7 (sete) grandes grupos, conforme descrito nos subitens abaixo:

a) **Obra Civil**

Serviços relacionados às construções, reformas, ampliações, readequações e implantação dos diversos projetos técnicos de instalações e infraestrutura que compõem a rede de **CS**, a Central de Material Estéril (“**CME**”) e **Laboratório**. (“**OBRAS**”).

b) **Equipamentos e mobiliário**

Aquisição, instalação e manutenção de equipamentos e mobiliários necessários à operação dos **CS**, **CME** e **Laboratórios**.

c) **Engenharia e Manutenção**

Serviços relacionados aos processos de engenharia e manutenção predial dos **CS**, **CME** e **Laboratórios**, contendo, entre outros, o zelo pelo consumo eficiente e racional dos recursos. Os custos referentes ao consumo de água, gás, telefonia e energia elétrica relacionados à operação dos **CS**, **CME** e **Laboratórios** serão de responsabilidade do PODER CONCEDENTE.

d) **Higiene e gerenciamento de resíduos**

Serviços de Limpeza e Gerenciamento de Resíduos necessários à operação dos **CS**, **CME** e **Laboratório**.

e) **Logística**

Serviços relacionados ao transporte e armazenagem de medicamentos, imunobiológicos e materiais, bem como recolhimento e distribuição de artigos e enxovais de/para **CME** e lavanderia.

f) **Lavanderia**

Disponibilização, lavagem e processamento de uniformes e enxovais.

g) Tecnologia

Serviços relacionados às diversas atividades de Tecnologia da Informação.

Serão descritas as recomendações mínimas de investimentos em equipamentos e infraestrutura, necessárias ao perfeito cumprimento dos grupos e das categorias de **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS** listadas nos subitens anteriores e ao longo deste **ANEXO**.

Este **ANEXO** tem por objetivo, inclusive, apresentar os prazos e o cronograma geral de implantação e operacionalização dos **CS**, **CME** e **Laboratórios**, com a listagem das principais etapas compreendidas no processo.

1.3 CONSIDERAÇÕES GERAIS

Para fins de interpretação deste **ANEXO**, as regras estabelecidas nos subitens abaixo deverão ser levadas em consideração:

- Os termos e expressões grafados em caixa alta (maiúsculas) terão o significado que lhes é atribuído pelo **EDITAL** e **CONTRATO**, salvo as exceções expressamente previstas por este **ANEXO**.
- Para o provimento dos **SERVIÇOS** fica garantido à **CONCESSIONÁRIA** a flexibilidade de meios e o direito de fornecer produtos e equipamentos de quaisquer fabricantes e modelos, desde que estes atendam às normas técnicas, à legislação vigente e aos requisitos mínimos de desempenho e qualidade exigidos neste **ANEXO**, salvo quando houver justificativa para indicação de marca e/ou modelo em função de critérios técnicos explicitados. Nas demais hipóteses em que houver menção a determinada marca ou modelo, deverá a mesma ser interpretada como indicativa da qualidade e/ou funcionalidades mínimas desejadas do produto a ser fornecido, hipótese em que a

descrição do item deverá ser acrescida de expressões como "ou similar", "ou equivalente", "ou de melhor qualidade".

2 OBRIGAÇÕES GERAIS

Além das obrigações previstas pelo **CONTRATO**, a **CONCESSIONÁRIA** e o **PODER CONCEDENTE** se incumbem a observar as determinações descritas abaixo, que serão válidas para todo o escopo de fornecimento da **CONCESSÃO**.

2.1 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA

Instruções Gerais

- I. Disponibilizar, durante a etapa de obras e *Setup* da operação dos **CS, CME e Laboratórios** uma sala de projeto equipada com mobiliário de escritório para pelo menos 20 (vinte) pessoas, telefones, internet banda larga, serviços de impressão e uma sala de reunião com projetor, em local a ser indicado pelo **PODER CONCEDENTE**. Esta sala será a base para acompanhamento das **OBRAS** por parte do **PODER CONCEDENTE**, devendo estar localizada nesta sala, ainda, o Escritório de Gerenciamento de Projetos, conforme apresentado no "Anexo IV- DIRETRIZES, ESPECIFICAÇÕES E CRONOGRAMA PARA OBRAS DE RECONSTRUÇÃO, REFORMA, REVITALIZAÇÃO E DESAPROPRIAÇÃO DOS CENTROS DE SAÚDE";
- II. Vincular-se ao disposto no **CONTRATO**, no **EDITAL** e demais **ANEXOS**, na sua **PROPOSTA COMERCIAL**, na legislação vigente, nas regulamentações e demais normas técnicas brasileiras vigentes, nas esferas federal, estadual e municipal, quanto à execução do objeto deste **EDITAL**;
- III. Consultar e obter prévia autorização do **PODER CONCEDENTE** para a realização de quaisquer ações que possam impactar no projeto arquitetônico dos **CS, CME e Laboratórios** impedir ou dificultar a obtenção ou validade das licenças, alvarás e outras autorizações relacionadas à implantação e operação dos **CS, CME e Laboratórios**;
- IV. Apresentar previamente ao **PODER CONCEDENTE** os projetos de implantação relativos aos **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS** apresentados neste **ANEXO**;

Consultar e obter expressa autorização do **PODER CONCEDENTE** para, no decorrer da **CONCESSÃO**, realizar qualquer alteração ou inclusão de serviços ao escopo da **CONCESSÃO**;

Estruturar por meio de manuais, ou *scripts* de operação, os “Procedimentos Operacionais Padrão” (“**POP**”) de todos os **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS**, os quais serão previamente analisados e homologados pelo **COMITÊ DE COORDENAÇÃO** em momento anterior ao início da operação e ao longo do **CONTRATO**;

V. Os **POP** deverão ser redigidos em língua portuguesa;

VI. Os **POP** deverão ser apresentados com, no mínimo, 4 (quatro) meses de antecedência da data de início de operação dos **CS, CME e Laboratórios**:

(i) O **COMITÊ DE COORDENAÇÃO** terá 30 (trinta) dias para avaliar os **POP** e propor revisões e as alterações necessárias para a sua Homologação; e

(ii) A **CONCESSIONÁRIA** terá 30 (trinta) dias para promover as alterações necessárias.

VII. Comunicar e capacitar, da maneira que se fizer necessária todos os funcionários dos **CS, CME e Laboratórios** sobre os **POP** relativos aos **SERVIÇOS** executados, para que todos tenham plena ciência das rotinas e características destes;

VIII. Submeter todos os equipamentos e instalações pré-existentes ou entregues pela **CONCESSIONÁRIA** para o desempenho dos **SERVIÇOS** à manutenção preditiva e preventiva, sem prejuízo às ações corretivas, através do Plano Detalhado de Manutenção, parte integrante do **POP**;

IX. O Plano Detalhado de Manutenção deverá ser elaborado de modo a garantir a disponibilidade integral de todos os equipamentos e instalações dos **CS, CME e Laboratórios** e o cumprimento

dos níveis de serviço exigidos. O plano deverá conter informações mínimas como: procedimentos, periodicidade, insumos necessários, tempo de execução e solução e deverá estar em conformidade com as especificações de projeto e recomendações dos fabricantes;

- X. Facilitar e disponibilizar acesso às informações e documentação, sob sua guarda, necessárias ao processo de Acreditação dos **CS**, **CME** e **Laboratórios** junto ao Órgão Acreditador e, ainda, promover as alterações que forem pertinentes para obtenção de Acreditação, quando do interesse manifesto do **PODER CONCEDENTE**;

- XI. Estampar a logomarca padrão do **PODER CONCEDENTE** nos uniformes dos empregados da **CONCESSIONÁRIA**, no enxoval utilizado, nos crachás de identificação, veículos, sítios eletrônicos e demais elementos da **CONCESSÃO** pertinentes.

Instruções sobre Funcionários

- I. Disponibilizar mão-de-obra regularmente treinada e capacitada para exercer as atividades de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**;

- II. Disponibilizar mão-de-obra em quantidade necessária e condizente ao perfeito cumprimento dos **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS** especificados neste **ANEXO** e nos **POP** previamente homologados junto ao **COMITÊ DE COORDENAÇÃO**;

- III. Contar com programa de treinamento e capacitação permanente do seu corpo de funcionários alocados nos **CS**, **CME** e **Laboratórios** conforme estabelecido nas especificações técnicas dos **SERVIÇOS** e nos Indicadores de Desempenho, referidos neste **ANEXO** e no **ANEXO VII**, respectivamente, incluindo a capacitação periódica sobre a finalidade dos **CS**, **CME** e **Laboratórios**, o direito dos **USUÁRIOS** e demais informações correlatas;

- IV. Manter seu corpo de funcionários devidamente identificado através de uniformes e crachás com fotografia recente, incluindo logotipo da **CONCESSIONÁRIA** e do **PODER CONCEDENTE**;

- V. Fornecer uniformes a todo o seu corpo de funcionários, de acordo com as funções de cada um, zelando para que os mesmos se apresentem sempre limpos e em bom estado de conservação;

- VI. Supervisionar diariamente a higiene pessoal e a limpeza dos uniformes do seu corpo de funcionários;
- VII. Todos os funcionários da **CONCESSIONÁRIA** deverão ser contratados conforme legislação trabalhista vigente, seguindo as leis específicas de encargos trabalhistas, previdenciários, tributário, fiscal, bem como acordo / convenção / dissídio coletivo da categoria profissional;
- VIII. Cumprir rigorosamente as normas de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho, de acordo com a legislação vigente, fornecendo ao seu corpo de funcionários os Equipamentos de Proteção Individual (“EPI”) e Coletivo (“EPC”) necessários para o desempenho de suas atividades;
- IX. Todos os **EPIC** deverão ser fornecidos pela **CONCESSIONÁRIA**, que apresentará para o **PODER CONCEDENTE**, sempre que solicitado, os comprovantes de entrega desses equipamentos ao seu corpo de funcionários;
- X. Manter em regular funcionamento a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (“CIPA”), nos termos da Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego (“NR 5”);
- XI. Providenciar a reposição de faltas imediatamente, no prazo máximo de 2 (duas) horas a contar do início do turno de trabalho;
- XII. Garantir o preenchimento dos postos de trabalho necessários à execução dos **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS**, independentemente de férias e das demais ausências previstas na legislação vigente, sob pena de aplicação de penalidades contratuais, conforme **ANEXO VII**;
- XIII. Comunicar à Gerência dos **CS, CME e Laboratórios** todo afastamento e qualquer irregularidade, substituição ou inclusão de funcionário da equipe da **CONCESSIONÁRIA**;
- XIV. Manter a disciplina no ambiente de trabalho, substituindo, com base nos critérios da legislação trabalhista vigente, qualquer empregado considerado com conduta inconveniente pelo **PODER CONCEDENTE**;
- XV. Assumir as obrigações de natureza trabalhista, social e previdenciária relativas ao seu corpo de funcionários e comprovar, sempre que solicitado, o recolhimento de todos os encargos sociais,

previdenciários, tributários e a regularidade da situação dos empregados, mediante a apresentação de fichas de registros, carteiras profissionais, folha de pagamento, ou quaisquer outros documentos legalmente exigíveis;

XVI. Fazer seguro de seus funcionários contra riscos de acidentes de trabalho;

XVII. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento do seu corpo de funcionários acidentados ou com mal súbito.

Instruções de Gerenciamento e Fiscalização:

- I. Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS** sob sua responsabilidade, de maneira estruturada;
- II. Garantir a elaboração, a constante revisão, melhoria e cumprimento dos “Procedimentos Operacionais Padrão” e dos “Planos Detalhados de Manutenção” das categorias de **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS**;
- III. Aceitar e facilitar o trabalho de fiscalização do **PODER CONCEDENTE**, fornecendo todas as informações solicitadas, bem como obedecer às recomendações que não colidam com o pactuado;
- IV. Submeter-se à fiscalização permanente do **PODER CONCEDENTE**;
- V. Cumprir as normas e regulamentos internos dos **CS, CME e Laboratórios**;
- VI. Manter atualizada a qualificação técnica e licenças, citadas no **EDITAL** e na minuta do **CONTRATO DE CONCESSÃO**, e outras que vierem a ser solicitadas, junto aos órgãos responsáveis;
- VII. Submeter-se às normas de segurança do **PODER CONCEDENTE**, em especial quanto ao acesso às suas dependências.

Instruções de Execução dos **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS** e Fornecimento de Equipamentos

- I. Executar os **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS** dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;
- II. Nomear supervisores, ou agentes responsáveis pelos **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS**, com a missão de garantir o bom andamento dos trabalhos. Estes agentes terão a obrigação de se reportarem, quando houver necessidade, ao preposto dos serviços do **PODER CONCEDENTE** ou ao **COMITÊ DE COORDENAÇÃO**, para tomar as providências pertinentes;
- III. Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão executar os **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS**, com Atestado de Bons Antecedentes e referências, cujas funções profissionais estejam registradas em suas respectivas carteiras de trabalho;
- IV. Colocar os seus supervisores, ou agentes responsáveis pelos **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS**, à disposição de seus empregados, alocados nos postos de trabalho, visando resolver problemas relativos à execução dos **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS**;
- V. Nomear responsável(eis) para participação nas comissões definidas no **ANEXO XI**;
- VI. Executar os **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS**, de acordo com as especificações e normas exigidas, utilizando equipamentos e materiais apropriados e dispondo de infra-estrutura e equipe técnica necessária a sua execução;
- VII. Observar e respeitar as legislações federal, estadual e municipal, relativas à execução de seus **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS**;
- VIII. Adquirir todo o material de consumo que utilizará na execução dos **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS**;
- IX. Identificar os equipamentos e utensílios de sua propriedade, tais como: carrinhos de limpeza, balança para os enxovais e uniformes e outros, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do **PODER CONCEDENTE**;

- X. Manter limpos e conservados todos os espaços internos, externos e equipamentos e utensílios, inclusive os utilizados para tal;
- XI. Assumir todos os prejuízos decorrentes de danos causados a terceiros por seus sócios, prepostos ou empregados;
- XII. Garantir a disponibilidade, usabilidade, desempenho e as características funcionais e de qualidade originais de todos os equipamentos e sistemas dos **CS, CME e Laboratórios**, durante todo o período de **CONCESSÃO**, fazendo as substituições e reinvestimentos que se tornarem necessários para isso, inclusive ao final do **CONTRATO**;
- XIII. Garantir a continuidade no atendimento dos **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS** no caso de ocorrência de infortúnios, tais como a falta de energia, greves etc.

Instruções ambientais e sociais

Além dos itens e requisitos mencionados no presente **ANEXO**, os **CS, CME e Laboratórios, SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS** e atividades que compõem o objeto da **CONCESSÃO** devem estar de acordo com toda a regulamentação específica relativa ao bioma local, observando à legislação federal, estadual e municipal aplicáveis.

Neste contexto, a **CONCESSIONÁRIA** deverá:

- I. Atender aos princípios do **EHS** (*Environmental, Health, and Safety*) estabelecidos pelo Banco Mundial (*World Bank Group*), bem como o acompanhamento e atendimento aos requisitos legais relacionados aos aspectos socioambientais do empreendimento, citados abaixo, nas esferas Federal, Estadual e Municipal:

a. Aspectos ambientais:

- i. Emissões atmosféricas e qualidade do ar no entorno;

- ii. Conservação e uso racional de recursos naturais (energia e água);
- iii. Controle dos efluentes líquidos;
- iv. Gestão de resíduos sólidos;
- v. Gestão de materiais perigosos;
- vi. Administração do desperdício (reutilização e reciclagem);
- vii. Ruído;
- viii. Contaminação do solo e águas subterrâneas;

b. Saúde e segurança no trabalho:

- i. Ergonomia e ambiência;
- ii. Comunicação e treinamento;
- iii. Ameaças físicas, químicas, biológicas e radioativas;
- iv. Equipamento de proteção pessoal; e
- v. Monitoramento.

c. Saúde e segurança da comunidade:

- i. Disponibilidade e qualidade da água utilizada nos **CS, CME e Laboratórios**;
- ii. Segurança estrutural e infraestrutura do projeto;
- iii. Segurança no trânsito;
- iv. Transporte de materiais perigosos;

- v. Prevenção a doenças;
- vi. Controle dos ambientes propícios para o desenvolvimento e proliferação de vetores; e
- vii. Preparo e resposta a emergências.

d. Construção e desativação:

- i. Ambiente;
- ii. Saúde e segurança no trabalho; e
- iii. Saúde e segurança da comunidade.

II. Adicionalmente aos princípios apontados no **EHS**, a **CONCESSIONÁRIA** deverá aderir aos “Princípios do Equador”, que demandam a adoção de boas práticas de natureza socioambiental, a saber:

- **Princípio 1 – Análise e Categorização:** A **CONCESSIONÁRIA** deve categorizar o projeto de acordo com o impacto por ele causado ao ambiente;
- **Princípio 2 – Avaliação Socioambiental:** A **CONCESSIONÁRIA** deve realizar uma Avaliação Socioambiental produzida por especialistas na área, que consistirá na apuração dos impactos e riscos sociais e ambientais, em sua área de influência, provocados pela execução do objeto do **CONTRATO**;
- **Princípio 3 – Padrões Sociais e Ambientais Aplicáveis:** A Avaliação deve se referir aos Padrões de Desempenho da IFC – *The International Finance Corporation* aplicáveis ao projeto e às Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança (*Environmental, Health and Safety*) específicas do setor;

- **Princípio 4 – Plano de Ação e Sistema de Gestão:** A **CONCESSIONÁRIA** deverá elaborar um Plano de Ação que aborde os aspectos levantados nas conclusões das Avaliações anteriores;
- **Princípio 5 – Consulta e Divulgação:** A **CONCESSIONÁRIA** deve consultar as comunidades afetadas pela implementação dos **CS, CME e Laboratórios** de forma estrutural e culturalmente adequada;
- **Princípio 6 – Mecanismo de Reclamação:** A fim de garantir a continuidade da consulta, da divulgação de informações e do envolvimento da comunidade ao longo de toda a construção e operação dos **CS, CME e Laboratórios**, referentes ao Projeto, a **CONCESSIONÁRIA** deve criar um mecanismo de reclamações referentes ao desempenho socioambiental relativo à execução do objeto ora contratado. A **CONCESSIONÁRIA** deve comunicar de maneira adequada a população afetada para garantir que o mecanismo encaminhe as preocupações de forma imediata;
- **Princípio 7 – Análise Independente:** A **CONCESSIONÁRIA** deve garantir que, ao final, a documentação da Avaliação, do Plano de Ação e do processo de consulta seja assegurada por empresa independente, que apresente em seu quadro de funcionários especialistas sociais, ambientais e de Saúde e Segurança do Trabalho, a fim de auxiliar a diligência no exame do cumprimento aos Princípios do Equador e legislação aplicável;
- **Princípio 8 – Compromissos contratuais:** A **CONCESSIONÁRIA** se obriga:
 - Ao cumprimento das leis, decretos, regulamentos e demais diplomas normativos pertinentes, além das autorizações sociais e ambientais do Brasil;
 - Ao cumprimento ao Plano de Ação; e
 - À disponibilização de relatórios periódicos documentando o cumprimento do Plano de Ação e declarando o cumprimento das leis, decretos, regulamentos e demais dispositivos normativos pertinentes, além das autorizações sociais e

ambientais e de Saúde e Segurança do Trabalho, nas esferas locais, estaduais e federais;

- **Princípio 9:** A **CONCESSIONÁRIA** deverá garantir o monitoramento independente e divulgação de informações, todos realizados conforme cronograma acordado com o **PODER CONCEDENTE**; e
- **Princípio 10:** A **CONCESSIONÁRIA** se compromete a divulgar ao público, no mínimo anualmente, informações sobre a experiência na adoção dos Princípios do Equador.

2.2 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO PODER CONCEDENTE

- I. Supervisionar os **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS**;
- II. Realizar a análise e indicar as alterações necessárias para a homologação dos Procedimentos Operacionais Padrão elaborados e apresentados pela **CONCESSIONÁRIA** para as categorias de **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS** especificadas neste **ANEXO**;
- III. Auxiliar na revisão contínua das regras de operação e rotinas estabelecidas nos **POP** ao longo de todo o período da **CONCESSÃO**;
- IV. Acompanhar o trabalho desenvolvido pela **CONCESSIONÁRIA** na elaboração e especificação dos projetos complementares e suplementares necessários, garantindo o cumprimento de todos os requisitos elencados no **EDITAL** e seus **ANEXOS**;
- V. Estabelecer controle de qualidade e de quantidade dos **SERVIÇOS** executados pela **CONCESSIONÁRIA**;
- VI. Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser necessários para operação;

- VII. Solicitar suporte administrativo da **CONCESSIONÁRIA** para casos de urgência;
- VIII. Permitir que a **CONCESSIONÁRIA** acesse todas as áreas, instalações e equipamentos necessários ao cumprimento das suas obrigações;
- IX. Manter a **CONCESSIONÁRIA** informada acerca da programação dos seus serviços e eventuais alterações;
- X. Disponibilizar vestiários, sanitários e os locais necessários para alimentação para os empregados da **CONCESSIONÁRIA**, que estejam prestando serviços nos **CS, CME e Laboratórios** objeto desta **CONCESSÃO**;
- XI. Destinar local para guarda dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios destinados à prestação de serviços nos **CS, CME e Laboratórios** objeto desta concessão;
- XII. Exercer a fiscalização dos **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS** por funcionários especificamente designados;
- XIII. Comunicar qualquer falta ou deficiência, que deverão ser corrigidos imediatamente pela **CONCESSIONÁRIA**;
- XIV. Ter acesso a qualquer dia e hora, acompanhada por preposto designado pela **CONCESSIONÁRIA**, às dependências usadas pela **CONCESSIONÁRIA** para fiscalização rotineira dos **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS**, da higienização e das normas referentes à segurança do trabalho, ANVISA, Ministério da Saúde e correlatos;

3 ESCOPO DE SERVIÇOS

Para a execução dos **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS**, a **CONCESSIONÁRIA** deverá desenvolver práticas e modelos de gestão previstos nas normas e padrões internacionais, amplamente reconhecidos no ambiente corporativo como, por exemplo, mas não se restringindo a:

- ISO 9.001 (Sistemas de Gestão da Qualidade)

A **CONCESSIONÁRIA** deverá estabelecer uma abordagem sistêmica para a gestão da qualidade, através da implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade de forma a assegurar que as necessidades de todos os **USUÁRIOS** estejam compreendidas, aceitas e atendidas, fornecendo produtos e serviços de forma consistente, com repetibilidade dos resultados, mantendo o nível de qualidade e ainda possuir métodos de melhoria contínua, incluindo auditorias em sua área contábil, fiscal e trabalhista e cumprimento das regulamentações legais pertinentes à área de atuação.

- ISO 14.001 (Sistemas de Gestão Ambiental)

A **CONCESSIONÁRIA** deverá definir objetivos para diminuição ativa do impacto ambiental causado por sua operação, através de um sistema de gestão ambiental para acompanhamento da execução destes objetivos, com a definição de procedimentos que permitam identificar, conhecer, administrar e controlar os resíduos gerados durante o fornecimento de produtos e serviços, divulgando, entre seu pessoal e a sociedade, práticas alinhadas com o cumprimento da política ambiental da **CONCESSIONÁRIA** e com planos de ação emergencial e de contingência relacionados aos riscos ambientais envolvidos na operação.

3.1 ABERTURA DE RESPONSABILIDADES POR PROCESSOS

Todos os serviços prestados pela **CONCESSIONÁRIA** terão zonas de contato muito intensas e delicadas com os serviços de escopo da **CONCEDENTE**. Alguns desses serviços se destacam pelo tênue recorte das atividades.

3.1.1 Lavanderia

A – Durante procedimentos de conferência de roupa suja, estas não serão manipuladas. Assim, a conferência é realizada pelo peso total dos enxovais e uniformes sujos.

Toda pesagem deverá gerar um ticket de pesagem com as seguintes informações:

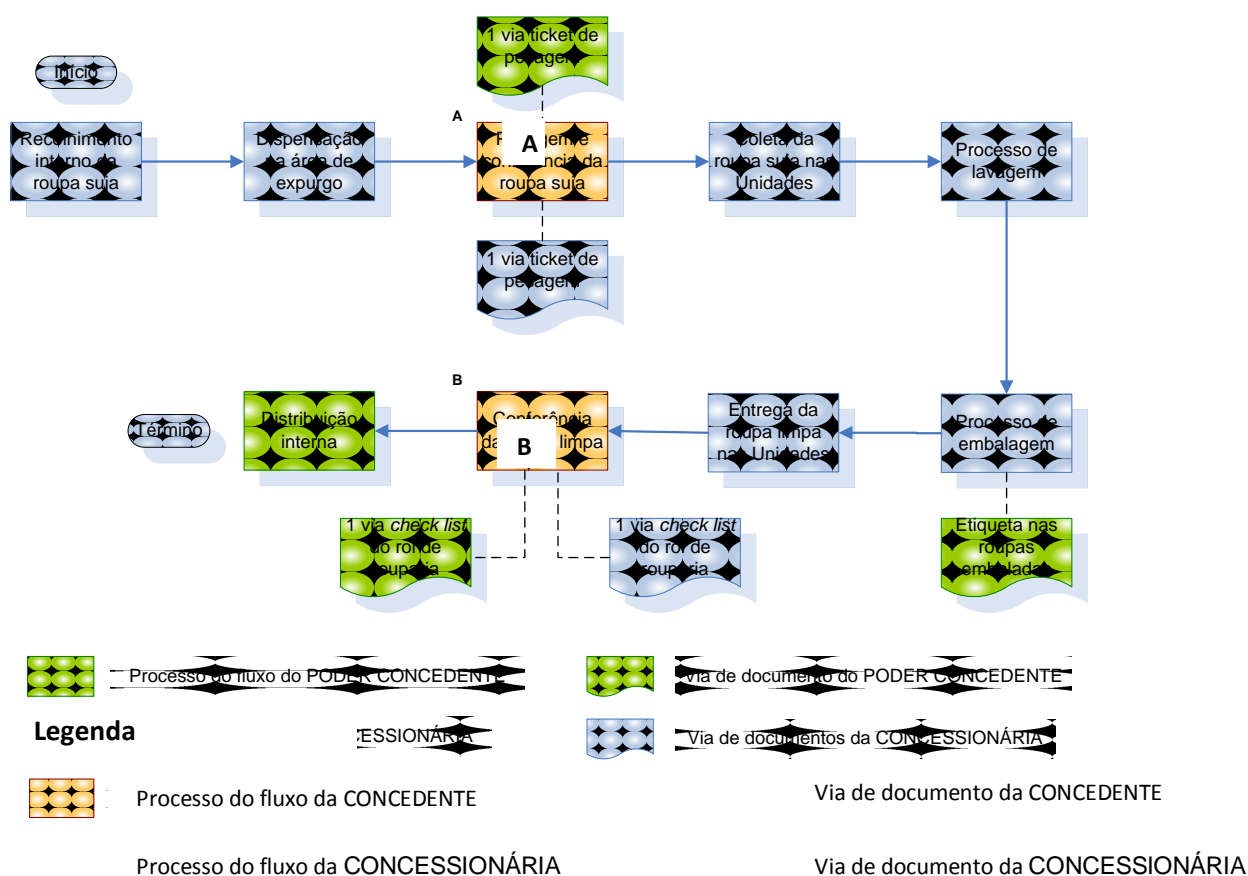
- a. Peso dos enxovais e uniformes sujos (em kg);
- b. Data da pesagem;
- c. Responsável pela conferência;
- d. Identificação do **CS**, **CME** e **Laboratórios** (Nome do **CS**, **CME** e **Laboratórios** e do Distrito Sanitário).

Um ticket de pesagem fica com a **CONCEDENTE**, e outro segue com a **CONCESSIONÁRIA**.

B – A conferência dos enxovais e uniformes limpos será baseada na etiqueta de pesagem que virá do processo interno da **CONCESSIONÁRIA**. Cada **CS**, **CME** e **Laboratórios** terá uma embalagem com sua respectiva etiqueta de pesagem, que deverá conter:

- a. Peso dos enxovais e uniformes limpos (em kg);
- b. Tipo de roupa/uniforme;
- c. Quantidade;
- d. Data da pesagem;
- e. Responsável pela conferência;
- f. Identificação do **CS**, **CME** ou **Laboratório** (Nome do **CS**, **CME** ou **Laboratório** e do Distrito Sanitário);
- g. Código de barras contendo todas as informações acima.

Lavanderia



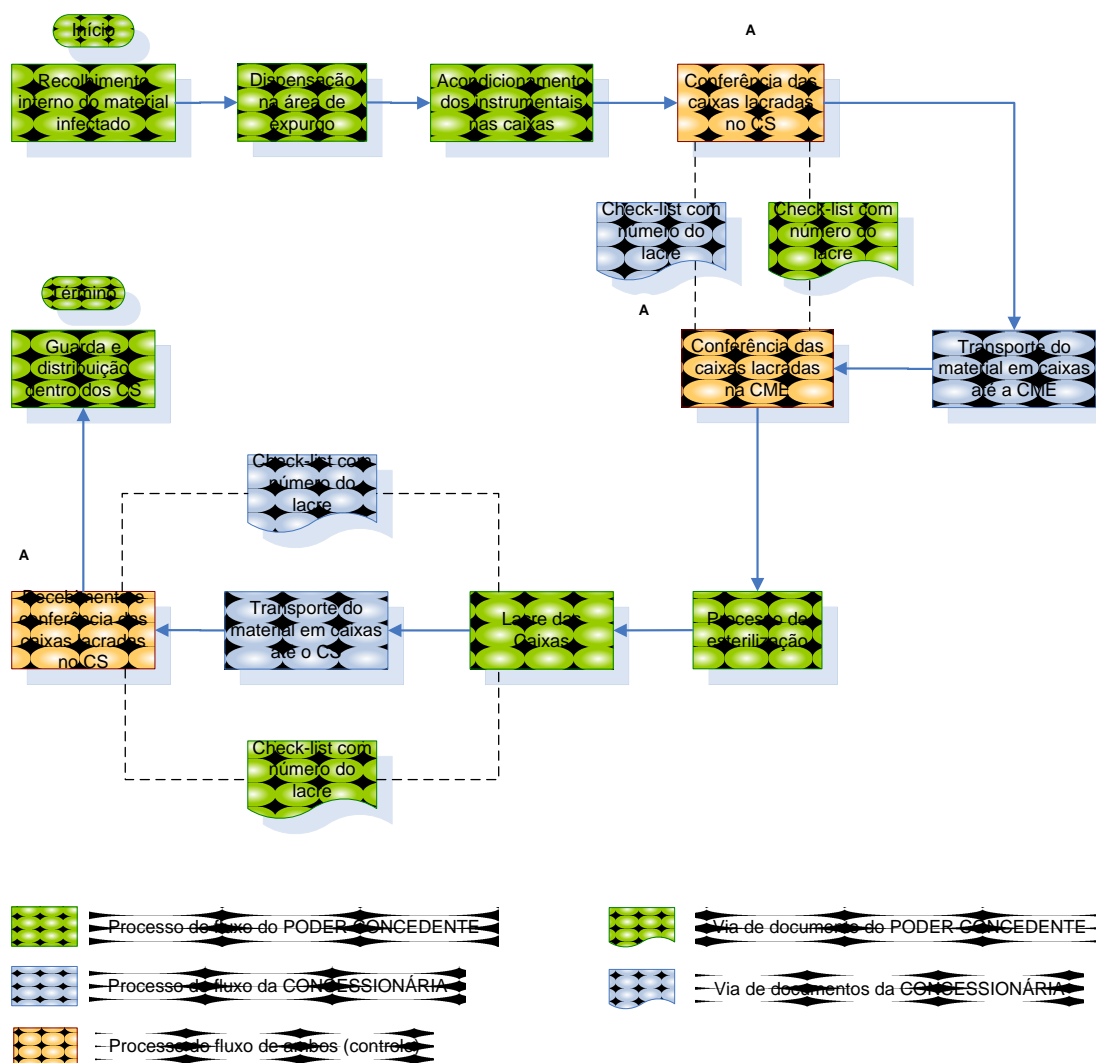
3.1.2 Transporte de artigos

Processo do fluxo de ambos (controle)

A – Nos procedimentos de conferência das caixas lacradas, as anotações para garantia de rastreabilidade e segurança do material transportado correlacionarão as caixas a um número de lacre. Assim, o check-list de conferência deverá conter as seguintes informações:

- Número do lacre;
- Data;
- Responsável pela entrega e recebimento;
- Responsável pela conferência;
- Identificação do **CS**, **CME** ou **Laboratório** (Nome do **CS**, **CME** e **Laboratório** e do Distrito Sanitário);
- Código de barras contendo todas as informações acima.

Transporte de artigos



3.1.3 Gestão de materiais

A – Durante a conferência dos materiais recebidos a **CONCESSIONÁRIA** deverá somente aceitar os itens que estejam de acordo com a Nota de Empenho/Ordem de Fornecimento do **CONCEDENTE**, atentando para os seguintes critérios:

- Fornecedor;
- Preço;
- Prazo;

- d. Condições de compra;
- e. Especificações;
- f. Quantidades;
- g. Unidade de fornecimento;
- h. Integridade;
- i. Registro Sanitário, quando couber;
- j. Embalagem.

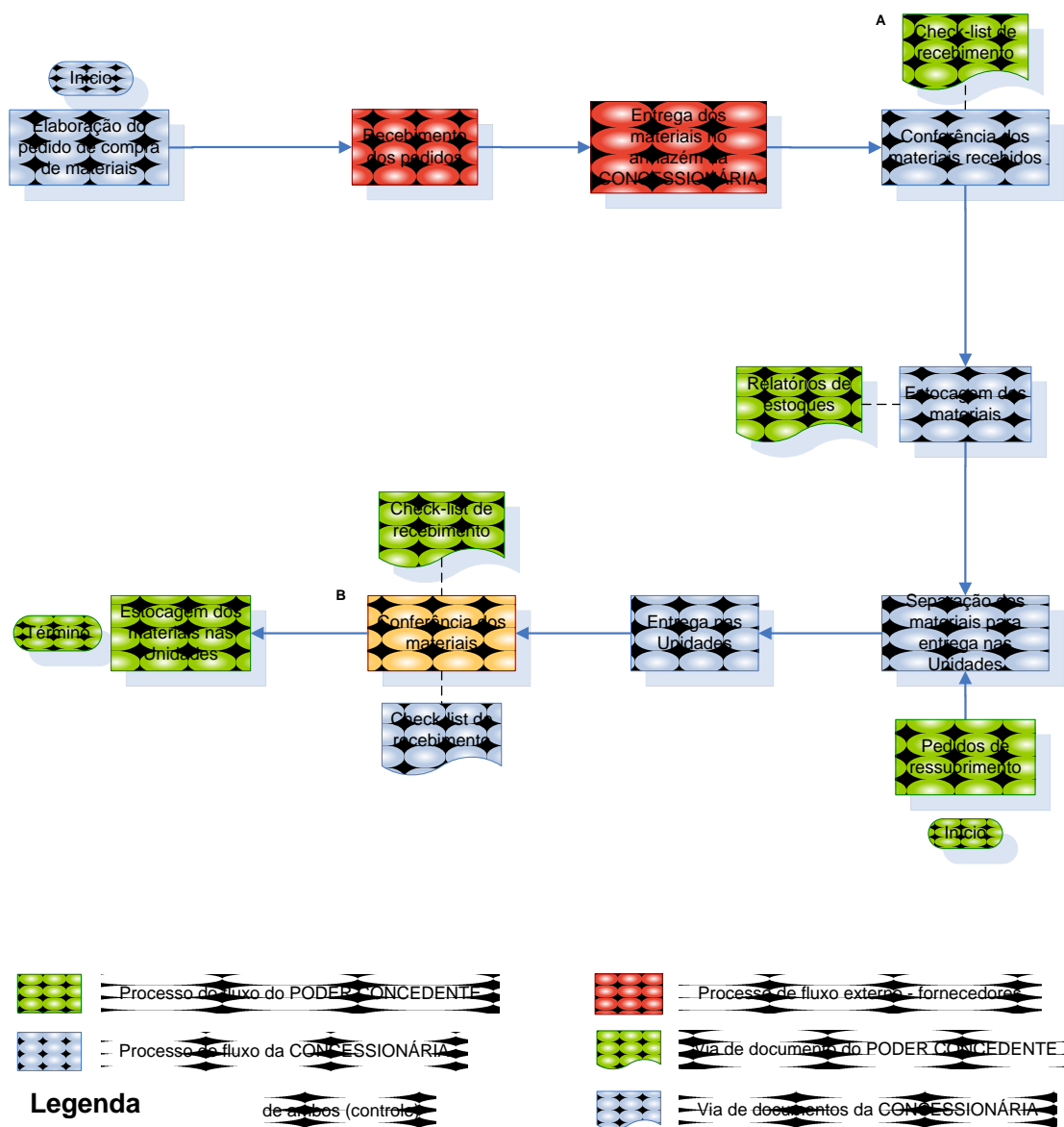
A Nota Fiscal deverá ser enviada, devidamente atestada, ao **PODER CONCEDENTE** para prosseguimento do processo de pagamento.

B – No processo de conferência de entrega dos materiais nos **CS, CME e Laboratórios**, deverá ser gerado um Relatório de Entrega (preferencialmente eletrônico), no qual deverá constar:

- a. Identificação da solicitação de fornecimento;
- b. Quantidade solicitada e entregue por item;
- c. Motivo do não atendimento da solicitação;
- d. Descrição do item;
- e. Responsável pelo recebimento;
- f. Identificação do **CS, CME ou Laboratório** (Nome do **CS, CME ou Laboratório** e do Distrito Sanitário);
- g. Código de barras contendo todas as informações acima.

Uma via do Relatório de Entrega deverá ser entregue ao **PODER CONCEDENTE**, a outra seguirá com a **CONCESSIONÁRIA**, devidamente atestada.

Gestão de materiais



3.1.4 1 Processo do fluxo de ambos (controle)

mentos

Via de documento da CONCESSIONÁRIA

A – Durante a conferência dos medicamentos recebidos, a **CONCESSIONÁRIA** deverá somente aceitar itens que estejam de acordo com a Nota de Empenho/Ordem de Fornecimento do **PODER CONCEDENTE**, atentando para:

- Fornecedor;

- b. Preço;
- c. Prazo;
- d. Condições de compra;
- e. Especificações;
- f. Quantidades;
- g. Registro sanitário;
- h. Certificado de análise;
- i. Responsabilidade técnica de profissional habilitado;
- j. Embalagem e rotulagem;
- k. Lote;
- l. Validade;
- m. Unidade de fornecimento;
- n. Integridade;

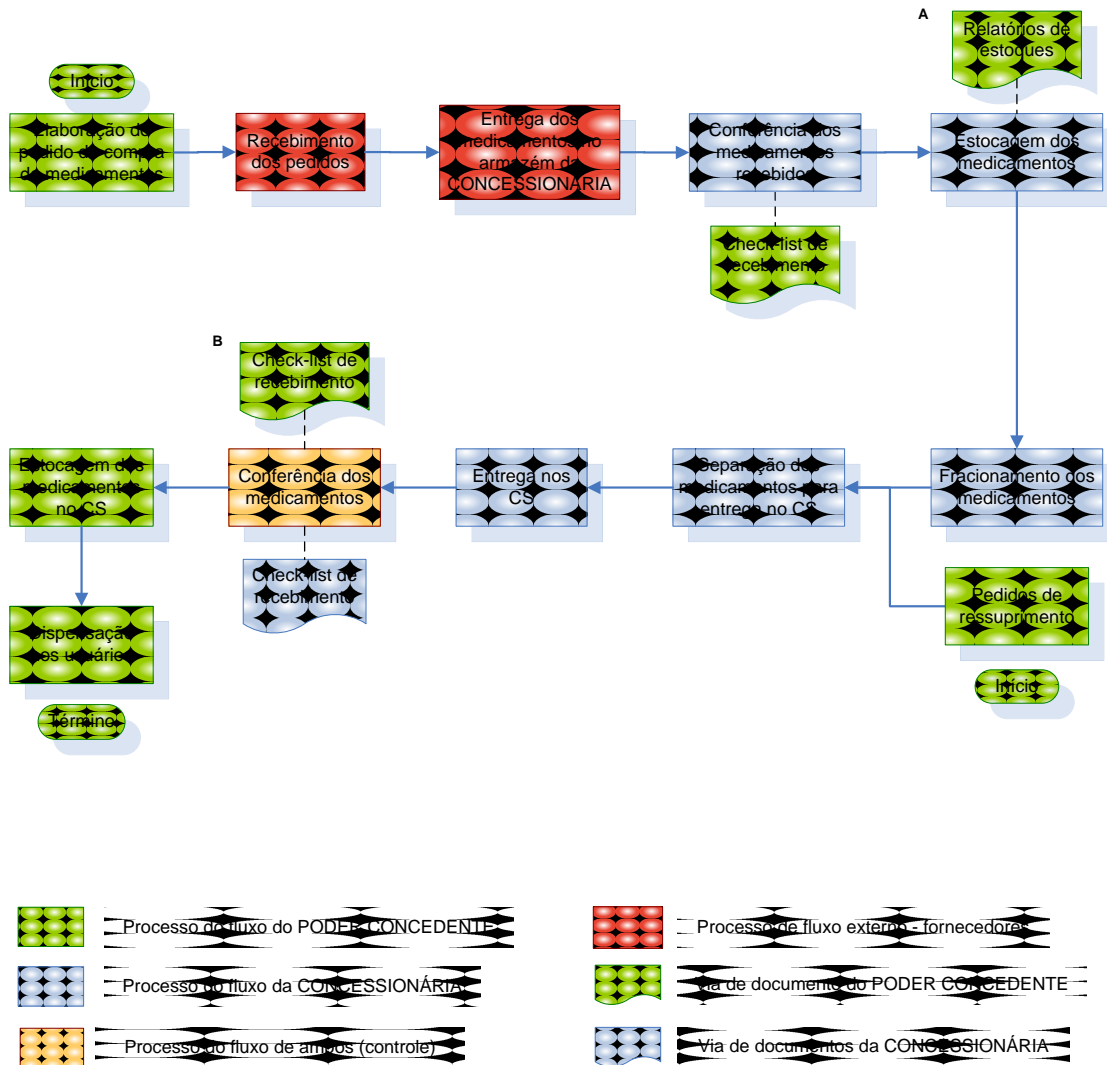
Uma via do relatório de check-list deverá ser entregue ao **PODER CONCEDENTE**.

B – No processo de conferência de entrega dos medicamentos nos **CS, CME e Laboratórios** deverá ser gerado um Relatório de Entrega, o qual deverá constar:

- a. Identificação da solicitação de fornecimento;
- b. Quantidade solicitada e entregue por item;
- c. Motivo do não atendimento da solicitação;
- d. Descrição do item;
- e. Lote;
- f. Validade;
- g. Responsável pela conferência;
- h. Identificação do **CS, CME** ou **Laboratório** (Nome do **CS, CME** ou **Laboratório** e do Distrito Sanitário);
- i. Código de barras contendo todas as informações acima.

Uma via do Relatório de Entrega deverá ser entregue a **CONCEDENTE**, a outra seguirá com a **CONCESSIONÁRIA**, devidamente atestada.

Transporte e armazenagem de medicamentos



4 RESPONSABILIDADES POR SERVIÇO NÃO ASSISTENCIAL

4.1 MANUTENÇÃO

RESPONSABILIDADE DO PARCEIRO PRIVADO

Deverá ser elaborado e apresentado pela **CONCESSIONÁRIA** ao **PODER CONCEDENTE** um Plano Anual de Manutenção contendo os detalhes da metodologia e programação das manutenções a serem realizadas.

4.1.1 Manutenção Engenharia Clínica

A execução de Serviços de Engenharia Clínica nos **CS, CME e Laboratórios**, caracteriza-se pelo gerenciamento do parque tecnológico durante todo o seu ciclo de vida segundo orientações do fabricante. Este gerenciamento dá-se pela manutenção dos equipamentos clínicos/médico-hospitalares, participação em processos de aquisição, recebimento, testes de aceitação, treinamento e todos os assuntos referentes aos equipamentos visando à máxima segurança e disponibilidade operacional. Incluem-se nas atividades da engenharia clínica a participação em processos de qualidade (ONA, ISO 9000, Joint Commission) e gerenciamento de riscos.

Legislação vigente

A **CONCESSIONÁRIA** deverá atender todos os requisitos aplicáveis a suas atividades ou aos equipamentos, sistemas e afins que estejam dentro de seu escopo de atuação. A **CONCESSIONÁRIA** deverá atender as demais normas e/ou leis que se apliquem a seu escopo de atuação incluindo as normas listadas abaixo e suas futuras atualizações.

Além das exigências legais, a **CONCESSIONÁRIA** seguirá algumas diretrizes específicas definidas pelo **PODER CONCEDENTE**;

Quadro de normas:

Número	Descrição
PORTARIA GM/MS nº 1.161/05	Institui a Política Nacional de Atenção ao Portador de Doença Neurológica, a ser implantada em todas as unidades federadas, respeitadas as competências das três esferas de gestão
Portaria GM/MS nº 2439/05	Institui a Política Nacional de Atenção Oncológica: Promoção, Prevenção, Diagnóstico, Tratamento, Reabilitação e Cuidados Paliativos, a ser implantada em todas as unidades federadas, respeitadas as competências das três esferas de gestão
Resolução RDC nº 50/02	Dispõe sobre o Regulamento Técnico para planejamento, programação, elaboração e avaliação de projetos físicos de estabelecimentos assistenciais de saúde
Resolução RDC nº	Dispõe sobre a regulamentação dos procedimentos de análise, avaliação e

Número	Descrição
189/03	aprovação dos projetos físicos de estabelecimentos de saúde no Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, altera o Regulamento Técnico aprovado pela RDC nº 50, de 21 de fevereiro de 2002 e dá outras providências
Resolução RDC nº 220/04	Aprova o Regulamento Técnico de funcionamento dos Serviços de Terapia Antineoplásica
Resolução CFM nº 1802/2006	Dispõe sobre a prática do ato anestésico
Resolução RDC nº 36/08	Dispõe sobre Regulamento Técnico para Funcionamento dos Serviços de Atenção Obstétrica e Neonatal
Resolução CFM nº 1886/2008	Dispõe sobre as "Normas Mínimas para o Funcionamento de consultórios médicos e dos complexos cirúrgicos para procedimentos com internação de curta permanência"
NR 06	Equipamentos de proteção individual – EPI
NR 10	Segurança em instalações e serviços em eletricidade
NR 32	Segurança e saúde no trabalho em estabelecimentos de saúde
Portaria INMETRO / MDIC número 89/06	Aprovar o Regulamento Técnico Metrológico, em anexo, o qual estabelece as condições técnicas e metrológicas, mínimas, a que devem atender os termômetros clínicos digitais
Portaria INMETRO / MDIC número 329/07	Alterar os itens C.2 e C.3, assim como seus subitens, do Anexo C do Regulamento Técnico Metrológico aprovado pela Portaria Inmetro n.º 89, de 06 de abril de 2006.
Portaria INMETRO / MDIC número 127/01	Aprovar o regulamento técnico metrológico, em anexo, estabelecendo as condições a que devem atender os termômetros clínicos de mercúrio, em vidro, com dispositivo de máxima, destinados a medir a temperatura do corpo humano
Portaria INMETRO / MDIC número 100/99	Aprovar a marca de verificação metrológica para termômetros clínicos
Portaria INMETRO / MDIC número 217/08	Determinar que a partir de 1º de janeiro de 2009 somente sejam realizadas verificações subsequentes de esfigmomanômetros aneróides cujo modelo encontre-se aprovado pelo Inmetro
Portaria INMETRO / MDIC número 96/08	Aprovar o Regulamento Técnico Metrológico, em anexo, o qual estabelece as condições técnicas e metrológicas essenciais a que devem atender os esfigmomanômetros eletrônicos digitais de medição não-invasiva, que se destinem a medir a pressão arterial humana no braço, no punho ou na coxa

Número	Descrição
Portaria INMETRO / MDIC número 153/05	Aprovar o regulamento técnico metrológico, anexo à presente Portaria, estabelecendo as condições a que devem satisfazer os esfigmomanômetros mecânicos, de medição não invasiva, que se destinem a medir a pressão arterial humana
Portaria INMETRO / MICT número 79/97	Verificação inicial dos esfigmomanômetros aneróides
Portaria INMETRO / MICT número 236/94	Aprovação do Regulamento Técnico referente à fabricação, instalação e utilização de instrumentos de pesagem não automáticos
Portaria INMETRO / MICT número 02/95	Regulamento Técnico referente à fabricação, instalação e utilização de instrumentos de pesagem não automáticos
ABNT NBR IEC 60601-1:1994	Equipamento eletromédico - Parte 1: Prescrições gerais para segurança
ABNT NBR IEC 60601-1:1994 Errata 1:1997	Equipamento eletromédico - Parte 1: Prescrições gerais para segurança – ERRATA
ABNT NBR IEC 60601-1:1994 Emenda 1:1997	Equipamento eletromédico - Parte 1: Prescrições gerais para segurança – EMENDA
ABNT NBR 12188:2003	Sistemas centralizados de oxigênio, ar, óxido nitroso e vácuo para uso medicinal em estabelecimentos assistenciais de saúde
ABNT NBR 13534:2008	Instalações elétricas de baixa tensão - Requisitos específicos para instalação em estabelecimentos assistenciais de saúde
ABNT NBR 7256:2005	Tratamento de ar em estabelecimentos assistenciais de saúde (EAS) - Requisitos para projeto e execução das instalações
ABNT NBR ISO 17665-1:2010	Esterilização de produtos para saúde — Vapor Parte 1: Requisitos para o desenvolvimento, validação e controle de rotina nos processos de esterilização de produtos para saúde
ABNT NBR IEC 60601-1-2:2006 Ed3	Equipamento eletromédico Parte 1-2: Prescrições gerais para segurança - Norma colateral: Compatibilidade eletromagnética - Prescrições e ensaios
ABNT NBR IEC 60601-1-3:2011	Equipamento eletromédico Parte 1-3: Requisitos gerais para segurança e desempenho essencial - Norma Colateral: Proteção contra radiação em equipamentos para radiodiagnóstico
N / A	Manual Internacional de Padrões de Acreditação Hospitalar

Número	Descrição
N / A	Manual Brasileiro de Acreditação: Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde - Versão 2010
Resolução RDC nº 02/10	Dispõe sobre o gerenciamento de tecnologias em saúde em estabelecimentos de saúde
ABNT NBR 15943:2011	Diretrizes para um programa de gerenciamento de equipamentos de infraestrutura de serviços de saúde e de equipamentos para a saúde

Descrição dos serviços

- I. A execução de Serviços de Engenharia Clínica nos **CS, CME e Laboratórios**, deverá ser realizada pela **CONCESSIONÁRIA** das 10h às 19h, podendo também ser executada, em casos excepcionais, fora do horário estabelecido e/ou fins-de-semana e feriados;
- II. O serviço será prestado contemplando mão de obra qualificada dimensionada e calculada com base no quantitativo de equipamentos clínico/médico-hospitalares;
- III. De maneira geral, a **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar alguns procedimentos para que o serviço seja conduzido da melhor forma:
 - a) Inventário

Deverá realizar inventário dos equipamentos clínicos/médico-hospitalares fazendo uso de ferramenta para coleta de informações detalhadas sobre o parque tecnológico instalado, identificando a quantidade e qualidade dos equipamentos de modo a possibilitar o preparo de orçamento para substituição de equipamentos obsoletos segundo orientações do fabricante ou atualização das tecnologias existentes; preparo e condução de análise de riscos; incentivo e promoção da padronização de equipamentos e materiais; planejamento do tipo de manutenção necessário para cada equipamento e respectiva programação e análise da qualidade e efetividade dos serviços técnicos realizados.

O formulário utilizado para realização do Inventário deve possuir dados gerais sobre o parque instalado (Nome do equipamento, Fabricante; Número de série; Modelo; Local de instalação do

equipamento; Tensão de alimentação (V); Potência instalada (W); Ano de fabricação; valor da aquisição (quando aplicável) e data da instalação), dados referentes aos **CS, CME e Laboratórios** (Nº de patrimônio; Setor/centro de custo) e dados referentes às condições do equipamento (estado do equipamento; condições de funcionamento). Deverá ser adotado um sistema de etiquetas com cores ou códigos de modo a diferenciar o parque tecnológico de cada **CS, CME e Laboratório**. Todas as informações deverão ser transferidas para o *software* de gerenciamento fornecido pela **CONCESSIONÁRIA** e atualizadas anualmente. Assim que se constatar a obsolescência e inoperância dos equipamentos estes deverão ser entregues ao **PODER CONCEDENTE** em local em que este indicar.

b) Inspeções periódicas

Caberá à **CONCESSIONÁRIA** a realização de inspeção periódica dos equipamentos de modo a garantir que todos estejam disponíveis nos **CS, CME e Laboratório** e possam executar suas funções de forma plena e segura.

c) Manutenções preventivas

Desenvolver e implantar um Programa de Manutenções Preventivas de modo a reduzir a necessidade de manutenção corretiva, prevendo e evitando danos futuros, observando falhas em estágios iniciais. Deverá ser desenvolvido um Planejamento Anual de Manutenções Preventivas e que deverá ser divulgado para os gerentes de cada **CS, CME e Laboratório**, de modo que sejam disponibilizados os equipamentos quando na data programada. O Planejamento deverá ser desenvolvido com base na análise da criticidade do parque, considerando as recomendações do fabricante e avaliando o risco físico associado ao paciente, a função do equipamento e requisitos de manutenção (mínimo, médio e máximo). A realização efetiva de todas as manutenções preventivas é de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**. Deverá ser anexada uma etiqueta em cada equipamento cuja manutenção preventiva foi realizada, com o objetivo de identificá-los e alertar os usuários quanto à data da realização. Todas as informações deverão ser registradas no *software* de gerenciamento fornecido pela **CONCESSIONÁRIA**.

Quando uma falha for detectada durante as inspeções e execução das Manutenções Preventivas, a Ordem de Serviço (“OS”) deverá ser emitida imediatamente.

d) Manutenções corretivas

Realizar Manutenções Corretivas de modo a analisar e solucionar problemas existentes nos equipamentos clínicos/médicos-hospitalares. As **OS** de Manutenções Corretivas deverão ser abertas sempre que houver um chamado ou quando uma falha for detectada durante as inspeções e execução das Manutenções Preventivas, neste caso a **OS** deverá ser emitida imediatamente.

As manutenções devem ser executadas conforme orientação dos manuais dos fabricantes dos equipamentos e registradas, sendo posteriormente assinadas pelos gerentes ou por quem estes designarem. A realização efetiva de todas as manutenções corretivas é de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**. Todas as informações deverão ser registradas no *software* de gerenciamento fornecido pela **CONCESSIONÁRIA**.

e) Calibração

Desenvolver e implantar um Programa de Calibração de modo a estabelecer uma revisão freqüente dos sistemas de medidas de modo a garantir que os equipamentos e instrumentos sejam utilizados dentro de sua normalidade de operação, atendendo plenamente as funções especificadas pelo operador e garantindo a segurança dos processos executados nos **CS**, **CME** e **Laboratórios**. Deverá ser desenvolvido um Planejamento Anual de Calibração e divulgado para os gerentes de cada **CS**, **CME** e **Laboratório** de modo que sejam disponibilizados os equipamentos na data programada. O Planejamento deverá ser desenvolvido de acordo com as recomendações e instruções do manual do fabricante. A realização efetiva de todas as calibrações é de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**. A execução das calibrações deverá ser realizada por empresa que possua certificado da Rede Brasileira de Calibração (“**RBC**”) com emissão de certificado de calibração devidamente avaliado por um responsável da Engenharia Clínica e arquivado para registro histórico do Equipamento. Deverá ainda ser anexada uma etiqueta em cada equipamento sujeito a calibração, com o objetivo de identificá-los e alertar os usuários quanto à data da realização. Todas as informações deverão ser registradas no *software* de gerenciamento fornecido pela **CONCESSIONÁRIA**.

f) Segurança elétrica

Desenvolver e implantar um Programa de Segurança Elétrica de modo a garantir a segurança do operador e paciente contra choques elétricos. Este programa deverá ser divulgado para os gerentes de cada **CS**, **CME** e **Laboratório**, de modo que os equipamentos estejam disponibilizados na data programada. O programa deverá ser desenvolvido com base na normalização vigente no Brasil para segurança de equipamentos eletromédicos da ABNT como NBR IEC 60601-1 "Equipamento eletromédico - Parte I: Prescrições gerais para segurança" que determina que sejam testados elementos cuja falha pode acarretar risco de segurança, em condição normal ou condição anormal sob uma só falha. O programa deve ser desenvolvido com base na norma geral e nas respectivas normas particulares. A realização efetiva de todos os testes de segurança é de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**. A execução dos testes de segurança deverá ser realizada por equipamento devidamente calibrado. O equipamento deve emitir um laudo referente ao resultado dos parâmetros medidos com possibilidade de impressão para arquivo físico. O laudo deve ser avaliado por um responsável da Engenharia Clínica e registrado no *software* de gerenciamento fornecido pela **CONCESSIONÁRIA**.

g) Estoque de peças

Realizar o controle de estoque mínimo de peças a fim de solucionar e executar as manutenções de maneira rápida e eficaz, reduzindo ociosidade do equipamento.

h) Avaliação de fornecedores

Participar da avaliação de tecnologias e fornecedores de modo a promover a melhor aquisição em termos técnicos e econômicos. O Serviço de Engenharia Clínica deverá atuar no estudo do cenário, perspectivas e tendências na área, avaliar a necessidade e viabilidade de aquisição de novos equipamentos; realizar a avaliação técnica e econômica comparativa das propostas recebidas inclusive do **PODER CONCEDENTE**; avaliar fornecedores no que tange ao atendimento de normas, idoneidade, competência e compromisso com o cliente manifestadas no mercado em geral; avaliar e levantar os recursos mínimos necessário para implantação da nova tecnologia; identificar se a incorporação torna obrigatória a aquisição de suprimentos ou fornecedores exclusivos; verificar se o processo de incorporação obedece às políticas internas (financeira, tecnológica, recursos humanos, qualidade).

i) Controle de patrimônio

Realizar Aceite Técnico no recebimento de equipamentos e mobiliários clínicos/médico-hospitalares verificando integridade de embalagem de modo a garantir que o equipamento não sofreu avaria no transporte; verificar compatibilidade da nota de empenho/ordem de fornecimento com a Nota Fiscal do fornecedor para afirmar que o item entregue está de acordo com o solicitado. Quando aplicável realizar a abertura das embalagens e checar a presença e a integridade de todos os itens (equipamento, acessórios, manuais); realizar a instalação conforme manual do fabricante. Para equipamentos de média ou alta complexidade, acompanhar a instalação do equipamento checando todos os itens acima citados.

j) Treinamento

Desenvolver e implantar um Programa de Treinamentos e educação continuada de modo a auxiliar na melhora contínua do aproveitamento dos equipamentos clínicos/médico-hospitalares, tanto em relação à exploração dos recursos tecnológicos adicionais, quanto em relação aos cuidados com a operação destes equipamentos.

Deverá ser desenvolvido um Planejamento de treinamentos junto ao corpo clínico para os equipamentos apontados pelo gerente ou quem este designar como os mais críticos em termos de uso. O treinamento deve apresentar instruções operacionais, montagem do equipamento e acessórios, limpeza externa e desinfecção. Deverá ser elaborado um formulário no qual constarão informações pertinentes ao treinamento operacional, tais como: número de participantes e respectivas assinaturas, carga horária, data de realização, responsável da área, e previsão para o próximo treinamento, indicando se possível funcionário da Engenharia Clínica incumbido de realizá-lo. O programa de treinamento deve envolver ainda campanhas educativas, reciclagens, treinamento contínuo de operadores (Educação continuada), treinamentos avançados realizados pelos fornecedores de equipamentos médicos. Emergencialmente deverão ser realizados treinamentos sempre que constatados erros operacionais, demanda de manutenção por mau uso do equipamento e acessórios e demais incidências que possam inviabilizar o uso do equipamento ou do procedimento por ele realizados.

A realização de todos os treinamentos é de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**. O planejamento deverá ser divulgado para os gerentes dos **CS, CME e Laboratórios**, de modo que sejam disponibilizados os colaboradores na data programada. Todas as informações deverão ser registradas no *software* de gerenciamento fornecido pela **CONCESSIONÁRIA**.

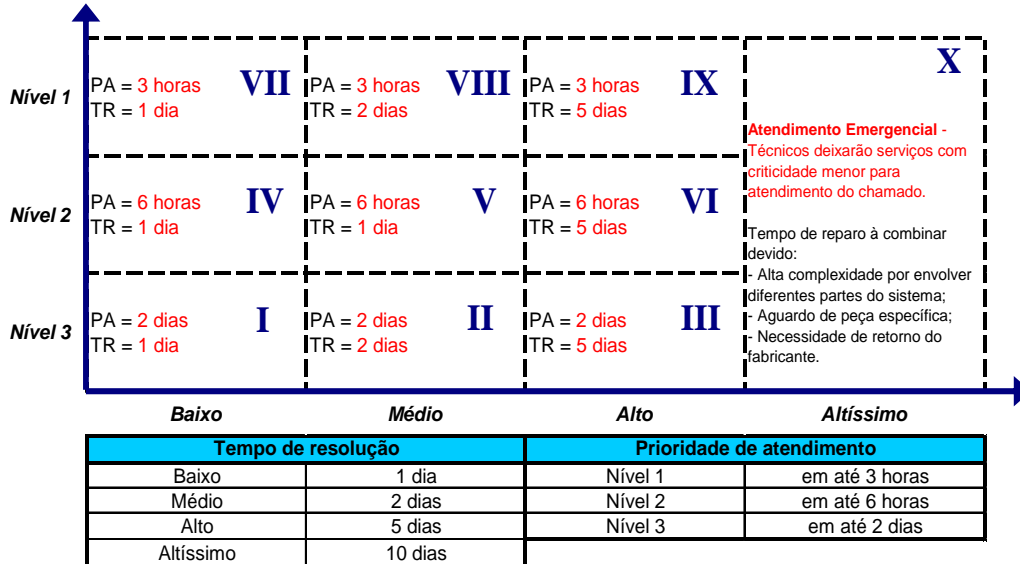
Estrutura da operação

A **CONCESSIONÁRIA** deverá propor seu quadro de técnicos para desenvolvimento dos serviços de forma a atender o nível de serviço desejado.

Nível de Serviço

- I. A **CONCESSIONÁRIA** deverá garantir disponibilidade e qualidade de todos os mobiliários e equipamentos clínicos/médico-hospitalares dos **CS, CME e Laboratórios**, conforme requisitos mínimos apresentados no **EDITAL, CONTRATO** e seus **ANEXOS**, além de atender às solicitações dos profissionais, prestação de assistência técnica e suporte, em conformidade com o disposto abaixo e sem prejuízo do disposto no ANEXO VII - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO E CÁLCULO DA CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA:
 - a) Atendimentos emergenciais – O problema afeta equipamentos críticos em áreas críticas dos **CS, CME e Laboratórios** e impede o desempenho da atividade assistencial. Esta solicitação deverá ser resolvida prioritariamente frente a outros chamados com níveis de criticidade menores, após solicitação do **PODER CONCEDENTE**. A solicitação deve ser resolvida em até 3 (três) horas após solicitação do **PODER CONCEDENTE**.
 - b) Criticidade 1 – O problema afeta ou impede as atividades assistenciais (interrupção parcial de funções, mau funcionamento de recursos, intermitência ou inoperâncias de qualquer gênero) devendo a solicitação ser resolvida em até 4 (quatro) horas após solicitação do **PODER CONCEDENTE**;
 - c) Criticidade 2 - O problema afeta ou impede as atividades não assistenciais (interrupção parcial de funções, mau funcionamento de recursos, intermitência ou inoperâncias de qualquer gênero) - devendo a solicitação ser resolvida em até 6 (seis) horas após solicitação do **PODER CONCEDENTE**;

d) Criticidade 3 - O problema é relacionado a melhorias, customizações e demais alterações sem impacto no trabalho e produtividade dos **CS**, **CME** e **Laboratório**, devendo a solicitação ser resolvida em até 2 (dois) dias após solicitação do **PODER CONCEDENTE**.



Tempo de Resolução (“TR”): tempo necessário para se recuperar e/ou se recondicionar o equipamento e/ou dispositivo danificado

Prioridade de Atendimento (“PA”): tempo para se restabelecer as funções anteriormente executadas pelo equipamento e/ou dispositivo agora danificado. Este restabelecimento pode se dar por meio do uso de soluções provisórias (que deverão ser, necessariamente, seguras e limpas)

- Nível de Prioridade: 1

CATEGORIA	DESCRIÇÃO	PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	TEMPO DE RESOLUÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
CÂMARA DE CONSERVAÇÃO DE VACINAS	CÂMARA DE CONSERVAÇÃO DE VACINAS	1	Altíssimo	X
TERAPIA	CARDIOVERSOR	1	Altíssimo	X
PERIFÉRICOS	CENTRAL DE OXIGÊNIO	1	Altíssimo	X
ODONTOLOGIA	COMPRESSOR ODONTOLÓGICO	1	Altíssimo	X
MONITORAÇÃO	DETECTOR FETAL	1	Altíssimo	X
MONITORAÇÃO	ELETROCARDÍOGRAFO	1	Altíssimo	X
MONITORAÇÃO	OXÍMETRO DE PULSO	1	Alto	IX
PERIFÉRICOS	PAINEL DE ALARME DE AR COMPRIMIDO	1	Baixo	VII
PERIFÉRICOS	PAINEL DE ALARME DE O2	1	Baixo	VII

- Nível de Prioridade: 2

CATEGORIA	DESCRIÇÃO	PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	TEMPO DE RESOLUÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
ODONTOLOGIA	CADEIRA ODONTOLÓGICA	2	Altíssimo	X
ODONTOLOGIA	CONSULTÓRIO ODONTOLÓGICO COMPLETO	2	Altíssimo	X
ODONTOLOGIA	EQUIPAMENTO DE PROFILAXIA (JATO DE BICARBONATO)	2	Altíssimo	X
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	MACA GINECOLÓGICA (A)	2	Altíssimo	X
EQUIPAMENTOS DE ENFERMAGEM	BALANÇA ANTROPOMÉTRICA	2	Alto	VI
EQUIPAMENTOS DE ENFERMAGEM	BALANÇA PEDIÁTRICA	2	Alto	VI
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	CADEIRA DE RODAS	2	Alto	VI
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	MACA MECÂNICA	2	Baixo	IV
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	MESA DE EXAMES	2	Baixo	IV
PERIFÉRICOS	PONTO DE CONSUMO DE AR COMPRIMIDO	2	Baixo	IV
PERIFÉRICOS	PONTO DE CONSUMO DE O2	2	Baixo	IV
ODONTOLOGIA	AMALGAMADOR	2	Médio	V
EQUIPAMENTOS DE ENFERMAGEM	APARELHO DE PRESSÃO ANERÓIDE	2	Médio	V
EQUIPAMENTOS DE ENFERMAGEM	APARELHO DE PRESSÃO COLUNA DE MERCÚRIO	2	Médio	V
EQUIPAMENTOS DE ENFERMAGEM	ESFIGMOMANÔMETRO DE PAREDE	2	Médio	V
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	MESA DE EXAMES - MADEIRA	2	Médio	V
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	MESA DE EXAMES GINECOLÓGICOS	2	Médio	V

- **Nível de Prioridade: 3**

CATEGORIA	DESCRIÇÃO	PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	TEMPO DE RESOLUÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
LABORATÓRIO	AUTOCLAVE VERTICAL	3	Altíssimo	X
EQUIPAMENTOS DE ENFERMAGEM	COLPOSCÓPIO	3	Altíssimo	X
ESPECIALIDADES AMBULATORIAIS	COLPOSCÓPIO	3	Altíssimo	X
ODONTOLOGIA	CUSPIDEIRA	3	Alto	III
REABILITAÇÃO	DINAMÔMETRO DE MÃO	3	Alto	III
LABORATÓRIO	ESTUFA DE ESTERILIZAÇÃO	3	Alto	III
LABORATÓRIO	ESTUFA DE SECAGEM	3	Alto	III
LABORATÓRIO	AQUECEDOR DE GEL	3	Baixo	I
TRATAMENTO DE REJEITOS	CARRO DE TRANSPORTE DE RESÍDUO COMUM	3	Baixo	I
TRATAMENTO DE REJEITOS	CARRO DE TRANSPORTE DE RESÍDUO INFECTANTE	3	Baixo	I
REABILITAÇÃO	CONJUNTO DE BANQUETAS	3	Baixo	I
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	ESTANTE COM CESTOS	3	Baixo	I
EQUIPAMENTOS DE ENFERMAGEM	FOCO CLÍNICO	3	Baixo	I
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	MESA AUXILIAR	3	Baixo	I
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	MESA DE MAYO	3	Baixo	I
EQUIPAMENTOS DE ENFERMAGEM	NEGATOSCÓPIO	3	Baixo	I
REABILITAÇÃO	RAMPA DE ALONGAMENTO COM 3 REGULAGENS	3	Baixo	I
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	SUPORTE DE BRAÇO	3	Baixo	I
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	SUPORTE DE HAMPER	3	Baixo	I
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	SUPORTE DE SORO	3	Baixo	I
REABILITAÇÃO	SUPORTE PARA BOLAS	3	Baixo	I
REABILITAÇÃO	TABLADOS	3	Baixo	I
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	BERÇO	3	Médio	II
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	CARRO DE CURATIVOS	3	Médio	II
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	CARRO DE EMERGÊNCIA	3	Médio	II
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	ESCADA 2 DEGRAUS	3	Médio	II
ESPECIALIDADES AMBULATORIAIS	FOTOPOLIMERIZADOR	3	Médio	II
LABORATÓRIO	GELADEIRA	3	Médio	II
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	MOCHO	3	Médio	II
EQUIPAMENTOS DE ENFERMAGEM	NEBULIZADOR	3	Médio	II

II. Em situações excepcionais, epidemias e calamidades, o grau de criticidade poderá ser discutido.

III. A **CONCESSIONÁRIA** deverá manter disponível (em estoque) unidades de reposição (sobressalentes) de equipamentos destinados às funções e áreas críticas dos **CS**, **CME** e **Laboratórios**, para substituição imediata, quando aplicável, em caso de defeitos que

impossibilitem o seu funcionamento e o atendimento adequado dos **USUÁRIOS** em situação de risco.

Renovação de ambientes

A **CONCESSIONÁRIA** manterá, ao longo do período da **CONCESSÃO**, os níveis de confiabilidade e disponibilidade operacionais de todos os ativos que compõe os ambientes da rede de atendimento (espaços e seus componentes, sistemas de infra-estrutura, parque de tecnologias médicas e de informação e comunicação).

Nos processos de renovação – renovação aqui entendida como processo de substituição de item existente por outro de igual ou melhor desempenho – de tecnologias, espaços e sistemas de infra-estrutura, a **CONCESSIONÁRIA**, após a identificação da necessidade de renovação, deverá realizar uma avaliação dos fatores envolvidos com os representantes do **PODER CONCEDENTE**.

Manutenção Civil, Predial e Mobiliária

- I. A **CONCESSIONÁRIA** proverá estes serviços de manutenção com foco na segurança e disponibilidade operacional de todos os ativos que compõem os ambientes de atendimento e trabalho. Os serviços de manutenção serão desenvolvidos com atividades preventivas e corretivas.
- II. Os horários de trabalho, o dimensionamento das equipes de manutenção, ferramentas, estoque de peças e partes para atendimento de urgência serão planejados pela **CONCESSIONÁRIA**.
- III. Para as áreas de elétrica e hidráulica, os serviços deverão ser prestados a qualquer momento no período de 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas, incluindo sábados domingos e feriados, durante a vigência do contrato.

IV. A **CONCESSIONÁRIA** é livre, desde que comunicado e acordado com os respectivos gerentes dos **CS, CME e Laboratórios** e atendidos os objetivos de disponibilidade operacional e segurança dos ativos, para propor estrutura e recursos visando o bom desenvolvimento das atividades de manutenção.

Descrição dos serviços

- I. A execução de Serviços de Manutenção Civil e Predial nos **CS, CME e Laboratórios**, deverá ser executada pela **CONCESSIONÁRIA** no período das 10h às 19h, podendo também ser executada, em casos excepcionais, fora do horário estabelecido e/ou fins-de-semana e feriados;
- II. O serviço será prestado contemplando mão de obra qualificada e dimensionada.
- III. De maneira geral, a **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar alguns procedimentos para que o serviço seja conduzido da melhor forma:

a) Inventário

Deverá realizar inventário dos móveis fazendo uso de ferramenta para coleta de informações detalhadas sobre o mobiliário, identificando a quantidade e qualidade dos mesmos de modo a possibilitar o preparo de orçamento para substituição de móveis obsoletos segundo orientações do fabricante; preparo e condução de análise de riscos; incentivo e promoção da padronização de mobiliário e itens construtivos; planejamento do tipo de manutenção necessário para cada **CS, CME e Laboratório** e respectiva programação e análise da qualidade e efetividade dos serviços realizados.

O formulário utilizado para realização do Inventário deve possuir dados gerais sobre o parque instalado (Nome do mobiliário, Fabricante; Número de série; Modelo; Local de instalação; ano de fabricação; valor da aquisição (quando aplicável) e data da instalação); dados referentes aos **CS, CME e Laboratórios** (Nº de patrimônio; Setor/centro de custo) e dados referentes às condições do mobiliário (estado de conservação e condições de funcionamento). Deverá ser adotado um sistema de etiquetas com cores ou códigos de modo a diferenciar os móveis de cada **CS, CME e Laboratório**. Todas as informações deverão ser transferidas para o *software* de

gerenciamento fornecido pela **CONCESSIONÁRIA** e atualizadas anualmente. Assim que se constatar a obsolescência e inoperância do mobiliário este deverá ser entregue ao **PODER CONCEDENTE** no local em que este indicar.

b) Inspeções periódicas

Caberá à **CONCESSIONÁRIA** a realização de inspeção periódica nos bens móveis e imóveis de modo a garantir que todos estejam disponíveis e possam executar suas funções de forma plena e segura.

c) Manutenção preventiva

Consiste em verificações e/ou inspeções, medições preventivas nas instalações imobiliárias, mobiliárias, reparos, substituições de peças ou componentes, a fim de detectar defeitos ou falhas, que deverão ser corrigidos da forma mais rápida possível para evitar maiores danos futuros. Esta manutenção é realizada de forma programada e na maioria das vezes sem interromper o fluxo normal de serviços dos **CS, CME e Laboratórios**.

d) Manutenção corretiva

Entende-se como sendo os serviços de reparos para eliminar todos os defeitos existentes nas edificações e mobiliários através do diagnóstico do defeito apresentado, bem como, correções necessárias para o retorno dos mesmos às condições adequadas de funcionamento.

e) Estoque de peças

Realizar o controle de estoque mínimo de peças a fim de solucionar e executar as manutenções de maneira rápida e eficaz, reduzindo ociosidade do equipamento.

f) Avaliação de fornecedores

Participar da avaliação de fornecedores de modo a promover a melhor aquisição em termos técnicos e econômicos. O Serviço de Manutenção Civil, Predial e Mobiliária deverá atuar no

estudo do cenário, perspectivas e tendências na área, avaliar a necessidade e viabilidade de aquisição de novos itens; realizar a avaliação técnica e econômica comparativa das propostas recebidas inclusive do **PODER CONCEDENTE**; avaliar fornecedores no que tange ao atendimento de normas, idoneidade, competência e compromisso com o cliente manifestadas no mercado em geral.

g) Controle de patrimônio

Realizar Aceite Técnico no recebimento de mobiliários verificando a integridade de embalagem de modo a garantir que estes não sofreram avaria no transporte; verificar compatibilidade da nota de empenho/ordem de fornecimento com a Nota Fiscal do fornecedor para afirmar que o item entregue está de acordo com o solicitado. Quando aplicável realizar a abertura das embalagens e checar a presença e a integridade de todos os itens (móveis, acessórios, manuais); realizar a instalação conforme manual do fabricante.

Estrutura da operação

A **CONCESSIONÁRIA** deverá propor seu quadro de profissionais e técnicos para desenvolvimento dos serviços de forma a atender o nível de qualidade desejado.

Nível de Serviço

- I. A **CONCESSIONÁRIA** deverá garantir disponibilidade e qualidade de todos os bens móveis e imóveis dos **CS**, **CME** e **Laboratórios**, conforme requisitos mínimos apresentados no **EDITAL**, **CONTRATO** e seus **ANEXOS**, além de atender às solicitações dos profissionais, prestação de assistência técnica e suporte, em conformidade com o disposto abaixo:
 - I. Atendimentos emergenciais – O problema afeta áreas críticas e mobiliários em áreas críticas dos **CS**, **CME** e **Laboratórios**, e impede o desempenho da atividade assistencial, devendo esta solicitação ser resolvida prioritariamente a outros chamados com níveis de criticidade menores após solicitação do **PODER CONCEDENTE**. A solicitação deve ser resolvida em até 3 (três) horas após solicitação do **PODER CONCEDENTE**.

II. Caracterizada por serviços ocasionados em circunstâncias acidentais e em situações críticas, cujos acontecimentos perigosos ou fortuitos possam colocar em risco pessoas e ou instalações do CS (áreas internas e externas), objeto de prestação da **CONCESSIONÁRIA**. Deverão ter atendimento imediato, a partir da divulgação da ocorrência para a equipe técnica da **CONCESSIONÁRIA**, sendo que os consertos, reparos e atitudes para sanar a situação de risco deverão ser administrados de imediato, desde que não dependa de serviços externos como os da **CEMIG** etc.

Obs.: Toda paralisação não programada, ocasionada por falhas próprias e/ou dos equipamentos e instalações, deverá ser sanada ou tomadas providências imediatas para o restabelecimento e recolocação em operação no menor tempo possível, de forma segura e confiável.

Atividades de manutenção

Segue abaixo, exemplos das atividades mínimas que fazem parte das obrigações da **CONCESSIONÁRIA**:

Setor de elétrica

- Realizar inspeção operacional com teste sem carga em todo o sistema de segurança (grupo gerador);
- Verificar e completar o nível dos reservatórios e tanque de combustível e água dos radiadores do motor gerador (sistema de segurança);
- Realizar inspeção e corrigir vazamentos (de óleo, água e líquido em geral);
- Realizar inspeção no sistema de aquecimento e realizar correção dos possíveis problemas;
- Verificar a frequência e o quadro de comando quanto à operação e alarmes;
- Verificar com reparo o sistema de bombeamento para abastecimento d'água;
- Verificar as bombas, quadros de comando e terminais;
- Verificar acionamento e desligamento das luzes de iluminação externa;
- Reparar a rede de iluminação com troca de peças e reparo na fiação;
- Limpar, reparar e executar manutenção com ou sem troca de peças e partes dos painéis de comando;

- Verificar e substituir parcial ou totalmente fios, cabos e conectores que apresentarem desgaste ou defeito;
- Confeccionar e instalar quadros e comandos para máquinas, equipamentos e componentes;
- Verificar o comando dos quadros com substituição e instalação de máquinas e equipamentos;
- Testar carga e corrente;
- Realizar o balanceamento de fases;
- Verificar a limpeza e reparo das caixas de passagem, dutos e condutores da rede de comando ou operação;
- Verificar e instalar a rede de aterramento e segurança da rede elétrica;
- Reparar a rede elétrica com substituição de cabos, tomadas e outros acessórios;
- Substituir e instalar resistências e chuveiros elétricos;
- Confeccionar e reparar tomadas e extensões, da rede elétrica, das máquinas e dos equipamentos;
- Realizar manutenção do sistema de pára-raio;

Setor de hidráulica

- Reparar e desentupir as redes hidráulicas em geral;
- Sanar vazamento em válvulas de descarga, trocar reparos e regular a vazão e o tempo de descarga;
- Verificar e reparar vazamentos em torneira e misturadores.
- Substituir reparos e vedantes;
- Verificar e efetuar reparos parciais e ou totais nas tubulações e prumadas;
- Verificar e reparar vazamentos nos registros, válvulas e conexões, substituindo o equipamento ou trocando o reparo;
- Confeccionar reforma de rede hidráulica;
- Revisar os reparos na rede de água quente, com substituição parcial e total da tubulação e acessório;
- Verificar vazamentos e infiltrações;
- Localizar vazamento e obstrução com remoção da área civil e solução do problema;
- Efetuar reparo em dutos e tubulações;
- Reparar as caixas de armazenamento, passagem e decantação da rede de esgoto;
- Reparar e realizar limpeza nos dutos pluviais;
- Verificar o nível dos tanques, reservatórios e caixa d'água;

- Verificar e realizar reparos na rede de incêndio, com adequação e instalação dos acessórios;
- Substituir louças e metais;
- Instalar, com confecção de nova rede hidráulica, louças sanitárias e metais em geral;
- Acompanhar e realizar medição e relatório nos cavaletes de entrada d'água;
- Acompanhar e supervisionar os técnicos que efetuam qualquer serviço na rede hidráulica;
- Garantir que não haja acúmulo de água em caixas de passagem, calhas etc.;
- Limpar as caixas de água conforme orientação da COPASA e/ou Vigilância Sanitária;

Setor de alvenaria e pintura

- Confeccionar e/ou reparar paredes, piso e laje em geral;
- Substituir pisos e azulejos danificados e soltos;
- Nivelar e regularizar superfícies de alvenaria como paredes, pisos, contra pisos e lajes;
- Refazer o acabamento parcial ou total de uma área como reboque, massa fina, estuque e outros;
- Instalar e chumbar batentes e mourões para portas e portões;
- Instalar e chumbar máquinas, móveis e equipamentos;
- Corrigir irregularidades e preparar superfícies de alvenaria para pintura;
- Quebrar, desobstruir e remover tubulações que atendem máquinas e equipamentos para posterior manutenção;
- Refazer tampas das caixas de efluentes, em concreto armado e/ou substituir tampas danificadas, mantendo-as rigorosamente vedadas;
- Remover e instalar, parcial e total, caixilhos e persianas;
- Manter as peças, partes e o conjunto do edifício, permanentemente, como descrito no anexo IV, durante todo o período da **CONCESSÃO**;
- Garantir que não haja acúmulo de água em espaços, fendas e frestas das partes construtivas dos edifícios;
- Manter as tampas das caixas de efluentes rigorosamente íntegras e vedadas;

Setor de mecânica

- Instalar e balancear as bombas;
- Instalar e balancear os eixos, mancais, cestos das máquinas;
- Trocar correias e polias com alinhamento e balanceamento;

- Executar reforma geral e/ou substituição de peças de macas e camas;
- Trocar rodas e rodízios de máquinas, equipamentos e móveis;
- Trocar mangueiras e canotes das máquinas em geral;
- Executar reparos em bombas com troca de peças como selos mecânicos, rolamentos, acoplamento e outros;
- Instalar, alinhar e fixar motores e bombas;
- Verificar vazamentos (de óleo ou água) ou aquecimentos anormais;
- Revisar e alinhar polias e correias dos grupos geradores;

Setor de serralheria

- Confeccionar e substituir parcial ou total os gabinetes, estruturas e peças metálicas de máquinas, equipamentos ou estruturas da área civil;
- Confeccionar e reparar estruturas metálicas de sustentação, para a área civil e de máquinas e equipamentos;
- Reparar gradil, portas e portões de estrutura metálica;
- Consertar caixilhos;

Setor de infraestrutura de gases medicinais

- Trocar e instalar cilindros da rede de gasoterapia;
- Verificar vazamento e reparar redes de gases;
- Instalar, consertar e substituir fluxômetros;
- Instalar, consertar e substituir válvula redutora;
- Instalar, consertar e substituir tomadas divisoras (divisor);
- Verificar e reparar com substituição de peças nos painéis de gases;
- Verificar e reparar rede de gasoterapia, tubulação, concessões, válvula redutora da rede de oxigênio, ar comprimido medicinal e vácuo;
- Instalar e efetuar manutenção e operação das baterias de recarga das redes de gasoterapia;
- Verificar e acompanhar o abastecimento dos tanques e reservatórios da rede de gasoterapia;
- Verificar o nível e pressão dos tanques;
- Verificar consumo diário das redes de gasoterapia;

- Reparar e limpar os equipamentos odontológicos, com substituição de peças, limpeza das partes internas, desobstrução e verificação dos níveis de óleo dos equipamentos e acessórios;
- Desobstruir a rede de vácuo e dos equipamentos desta;
- Verificar tomadas e conexões das redes de gases quanto a vazamentos e pressão de trabalho;
- Verificar e acompanhar os tanques e reservatórios de gases, e a solicitação de reparos e abastecimento deste sistema;
- Revisar os tanques de gases, a rede principal e as válvulas redutoras de pressão da rede;
- Verificar os painéis de conexão da rede de gasoterapia;
- Verificar as válvulas redutoras, flechas, conexões e mangueiras, fluxômetros e outros acessórios;

A CONCESSIONÁRIA deverá ainda:

- i. Elaborar, apresentar e executar o **POP**, previamente homologado pelo **PODER CONCEDENTE**;
- ii. Comprometer-se a rever e atualizar, se necessário, o **POP**, no máximo a cada 5 (cinco) anos;
- iii. Possuir capacidade técnica e operacional para a realização do serviço;
- iv. Disponibilizar todos os mobiliários e equipamentos clínicos/médico-hospitalares definidos pelo **PODER CONCEDENTE**, conforme estabelecido no Anexo 8 - Especificações Mínimas de Mobiliário e Equipamentos;
- v. Contemplar a instalação, a configuração, os testes de desempenho, o suporte e a assistência técnica durante toda a **CONCESSÃO** para os mobiliários e equipamentos fornecidos;
- vi. Disponibilizar manual de instrução e operação em português de todos os equipamentos fornecidos ao **PODER CONCEDENTE**;
- vii. Documentar e disponibilizar ao **PODER CONCEDENTE** todas as configurações realizadas nos equipamentos e sistemas fornecidos;
- viii. Ministrando treinamento oficial do fabricante dos equipamentos, teórico e prático, para tornar os treinados aptos a operar plenamente os itens fornecidos e todas as funcionalidades previstas quando aplicável;
- ix. Responsabilizar-se pelo controle, manutenção e conservação dos equipamentos e mobiliários adquiridos de modo a não interferir no funcionamento dos **CS, CME e Laboratórios**, nem por em risco a integridade física dos **USUÁRIOS**.

- x. Executar o Plano de Manutenção, parte integrante do **POP**, considerando as características de cada equipamento e mobiliário, a ser executado em quantidade e características suficientes para garantir a disponibilidade e funcionalidade integral dos mesmos.
- xi. Realizar as manutenções de todos os equipamentos e mobiliários conforme especificações dos fabricantes e boas práticas de manutenção;
- xii. Realizar as manutenções corretivas e/ou substituições que se façam necessárias para o bom funcionamento dos **CS, CME e Laboratórios**, nos prazos e condições apresentadas nos anexos do **EDITAL**;
- xiii. Responsabilizar-se pela gestão dos equipamentos e mobiliários e pelas ocorrências de perdas e furtos. Para tanto, deverá realizar o controle de entrada e saída dos bens alocados nos **CS, CME e Laboratórios**.
- xiv. Elaborar relatório mensal das intervenções e serviços executados nos equipamentos e mobiliários existentes dentro dos **CS, CME e Laboratórios**;
- xv. Adquirir novos equipamentos e mobiliários com a mesma qualidade e especificações apresentadas nos **ANEXOS IV e VIII** quando for realizar a substituição dos mesmos. Em caso de não existência de tais equipamentos, a **CONCESSIONÁRIA** deverá substituí-los por equipamentos similares, de qualidade igual ou superior, com autorização prévia do **PODER CONCEDENTE**.
- xvi. Disponibilizar pessoal e equipamentos para fazer mudanças de mobiliário e equipamentos nos ambientes e espaços internos dos **CS, CME e Laboratórios**.

RESPONSABILIDADES DO PODER CONCEDENTE

- i. Acompanhar todas as atividades previstas para o fornecimento do mobiliário e equipamentos, conforme apresentado nos **ANEXOS IV e VIII**;
- ii. Realizar a análise para a homologação dos equipamentos e mobiliários propostos pela **CONCESSIONÁRIA** conforme especificação definida nos **ANEXOS IV e VIII**;
- iii. Responsabilizar-se por quaisquer ônus resultantes de avarias e perdas provocadas **COMPROVADAMENTE** pela má utilização dos equipamentos e mobiliário disponibilizados pela **CONCESSIONÁRIA** causados pela equipe do **PODER CONCEDENTE**;
- iv. Apresentar, sempre que necessário, a equipe de funcionários destacados à operação dos equipamentos e mobiliário, a fim de que recebam as devidas instruções sobre a sua utilização;

- v. Comunicar à **CONCESSIONÁRIA** acerca de problemas de conservação e não conformidades dos equipamentos, imediatamente após identificação do problema;
- vi. Analisar e emitir parecer sobre o **POP**, elaborado pela **CONCESSIONÁRIA**, em tempo hábil, indicando os pontos de correção necessários para sua aprovação, quando for o caso;
Acompanhar e avaliar o trabalho, manutenção e substituição dos bens.

4.2 LAVANDERIA

RESPONSABILIDADE DO PARCEIRO PRIVADO

A prestação de serviços de lavanderia será de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** e envolverá todas as etapas do processo de fornecimento e higienização do enxoval e uniformes utilizados nos **CS, CME e Laboratórios**.

As atividades que estarão no escopo do serviço de lavanderia compreenderão o fornecimento do enxoval e uniformes, o recolhimento, lavagem, processamento, embalado individualmente e entrega de acordo com legislação vigente e parâmetros estabelecidos pelo **PODER CONCEDENTE**.

Legislação aplicável

- i. Manual preconizado pela COMCIRA/PBH;
- ii. Manual de Processamento de Roupas de Serviço de Saúde: Prevenção e Controle de Risco da Agência Nacional de Vigilância Sanitária - 2007, que atualiza o Manual de Lavanderia Hospitalar do Ministério da Saúde – 1986 e suas futuras atualizações.
- iii. Além das exigências legais, a **CONCESSIONÁRIA** seguirá as diretrizes específicas definidas pela **CONCEDENTE**

Descrição dos Serviços

- i. A execução do serviço de limpeza dos enxovais e uniformes dos **CS, CME e Laboratórios** será realizada sob a responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**;
- ii. O procedimento de rouparia, distribuição dentro da **CS, CME e Laboratório** será de responsabilidade do **PODER CONCEDENTE**;

- iii. A realização do serviço abrange todas as etapas de um processo de lavagem de rouparia hospitalar/saúde padrão, desde seu recolhimento, processamento, embalagem e distribuição;
- iv. Para a efetiva execução dos serviços de retirada de roupa suja, a **CONCESSIONÁRIA** deverá disponibilizar nas **CS, CME e Laboratórios** os sacos utilizados na retirada, que deverão ser preferencialmente de tecidos, com qualidade para suportar o peso dos enxovais e uniformes sujas sem que se rompa durante o transporte interno; e deverão ser submetidos ao mesmo procedimento de lavagem que os enxovais e uniformes sujos. Sacos plásticos poderão ser utilizados, desde que biodegradáveis;
- v. Os profissionais que farão contato com o material sujo deverão estar devidamente protegidos com equipamentos de proteção individual, segundo a NR-32/MT.
- vi. O deslocamento dos enxovais e uniformes suja até o veículo que a transportará até as dependências da **CONCESSIONÁRIA** deverá ser feito por meio da “rota de roupa suja”, observando-se que em hipótese alguma haja cruzamento entre roupa limpa e roupa suja, alimentos ou pessoas;
- vii. O controle dos enxovais e uniformes sujos e das roupas limpas serão efetuados por funcionário designado pela **CONCESSIONÁRIA**. Os enxovais e uniformes sujos deverão ser pesados pela **CONCESSIONÁRIA**;
- viii. Cada **CS, CME e Laboratórios** deverá receber o quantitativo de enxovais necessários e o quantitativo de uniformes embalados individualmente;
- ix. No momento da entrega dos enxovais e uniformes limpos estes deverão ser acondicionados nos armários específicos para este fim;
- x. Os enxovais e uniformes retirados, diariamente, deverão ser devidamente acondicionados, conforme normas de biossegurança sob supervisão da COMCIRA – Comissão Municipal de Controle de Infecção Relacionada à Assistência;
- xi. A periodicidade da coleta dos enxovais e uniformes sujos nos **CS, CME e Laboratórios** deverá ser diária dentro do horário de funcionamento dos **CS, CME e Laboratórios**, devendo ser observado o horário mínimo de 30 (trinta) minutos antes do encerramento dos serviços do **CS, CME e Laboratórios**, conforme **ANEXO IV**;
- xii. A periodicidade da entrega dos enxovais e uniformes limpos nas **CS, CME e Laboratórios** se dará a cada 3 (três) dias, dentro do horário de funcionamento das **CS, CME e Laboratórios**, devendo ser observado o horário mínimo de 30 (trinta) minutos antes do encerramento dos serviços do **CS, CME e Laboratórios**, conforme **ANEXO IV**;

- xiii. A **CONCESSIONÁRIA** deverá designar membros do seu pessoal exclusivamente para a função de coleta de roupa suja.

Descrição do enxoval e uniformes para locação

- i. Os lençóis utilizados nas macas, camas e cadeiras ginecológicas serão descartáveis, desde que sejam respeitadas as boas práticas referentes à redução de resíduo sólido e impacto ambiental;
- ii. É obrigatório que o enxoval locado esteja em perfeitas condições de uso, tanto por estar dentro de sua vida útil, quanto pelo fato de ter passado pelo processamento adequado de higienização;
- iii. A **CONCESSIONÁRIA** deverá manter em cada **CS**, **CME** e **Laboratório**, pelo menos 3 (três) trocas de cada peça do enxoval e pelo menos 3 (três) trocas de cada peça dos uniformes, a exceção de bonés e bolsas em lona impermeável, os quais deverão conter pelo menos 1 (uma) troca cada um. Todas as peças deverão ser serigrafadas com o logotipo PBH/SUS - BH, podendo apresentar diferentes modelos e tonalidades por setores, que permita inventariar por seqüência numérica a cada 2 (dois) meses.
- iv. Cada peça dos uniformes deverá contemplar código de barras para seu respectivo controle;
- v. A descrição técnica dos enxovais e uniformes se encontra especificada na tabela abaixo:

Item	Descrição
Enxoval	
Camisola	Tecido misto; cor branca; com 200 (duzentos) fios; gramatura: 120 g/m ² , com encolhimento máximo de 3% (três por cento); Silkado na região frontal central (altura do tórax) conforme padrão especificado pela SMSA. Tamanho: M, G, GG.
Compressa	Compressas cirúrgicas, campo operatório não estéril, medindo 23 x 25 cm, confeccionadas com fio 100% (cem por cento) algodão em tecido quádruplo sobreposto tipo tela, fixadas entre si, de forma a evitar deslizamento das camadas, com no mínimo 8 g (oito gramas). Possuir costuras para evitar desfiamento das laterais e dispositivo para fixação em forma de cadarço duplo formando uma alça livre, contendo, no mínimo, 30 cm (trinta centímetros) de comprimento. A compressa deve ser isenta de substâncias gordurosas, amido, corantes corretivos, alvejantes ópticos, manchas, impurezas, fios soltos, rasgos e quaisquer outros tipos de defeitos que possam

Item	Descrição
	afetar seu desempenho durante o uso. O produto deverá atender na íntegra as especificações da NBR 14.767.
Uniformes	
Calça	<p>Calça em brim 100 % (cem por cento) algodão, cor cinza, diversos números:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Destinado aos ACE I, ACE II, Agente Sanitário; - Especificação: Calça em brim 100% (cem por cento) algodão, cor cinza, cós com elástico embutido e cadarço saindo da frente através de dois caseados no sentido vertical, 2 (dois) bolsos frontais chapados com pespontos aparentes e abertura tipo americana, 2 (dois) bolsos traseiros chapados com cantos chanfrados, logotipo em <i>silk screen</i> no bolso traseiro do lado direito (conforme definição da GCSO/SMSA);
Camisa	<p>Camisa em malha manga curta pv, diversos números:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Destinado aos ACE I, ACE II, Agente Sanitário; - Especificação: Camisa em malha PV, composição 67% (sessenta e sete por cento) poliéster, 33% (trinta e três por cento) viscose, 2 (dois) fios tintos (2F), cor branca, manga curta, gola careca sanfonada, personalização com impressão serigráfica (conforme definição da GCSO/SMSA);
Bolsa em lona impermeável	<p>Bolsa em lona impermeável:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Destinado aos ACE I, ACE II, Agente Sanitário; - Especificação: Bolsa em lona impermeável, cinza, fio 10 (dez), alça inteiriça com 5 cm (cinco centímetros) de largura aproximadamente, fundo reforçado, com tampa, 2 (dois) fechamentos em meia argola de aço com 26 mm (vinte e seis milímetros) aproximadamente, com divisão interna, um bolso externo frontal, medidas aproximadas: 40 x 30 x 20 cm.
Jaqueta	<p>Camisa em malha longa pv, diversos números:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Especificação: Camisa em malha PV, composição 67% (sessenta e sete por cento) poliéster, 33% (trinta e três por cento) viscose, 2 (dois) fios tintos (2F), cor branca, manga longa, gola careca sanfonada, personalização com impressão serigráfica (conforme definição da GCSO/SMSA);
Boné	<p>Boné:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Destinado aos ACE I, ACE II, Agente Sanitário;

Item	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> - Especificação: Boné, corte americano, em brim 100% (cem por cento) algodão, cor cinza claro, com regulador de tamanho de plástico, tamanho único, com impressão serigráfica (conforme definição da GCSO/SMSA);
<p>Jaleco (para profissionais do laboratório)</p>	<p>Jaleco:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Destinado aos profissionais de laboratório; - Especificação: mangas longas, sem recortes, aberturas laterais para o bolso da calça, gola, altura do joelho, com 3 (três) bolsos (sendo 1 na parte de cima do lado esquerdo com logomarca dentro dos padrões do PODER CONCEDENTE e 2 na parte de baixo), tala cobrindo os botões, em tecido de microfibra, cor branco, tamanhos P, M, G e GG. Com logomarca no bolso de cima.
<p>Jaleco (para outros profissionais de saúde que não os de laboratório)</p>	<p>Jaleco:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Destinado aos profissionais das equipes de Saúde de Família, NASF, Saúde Bucal, Saúde Mental, Saúde Mental da Criança e Adolescente e apoio das equipes; - Especificação: mangas curtas, sem recortes, aberturas laterais para o bolso da calça, gola, altura do joelho, com 3 (três) bolsos (sendo 1 na parte de cima do lado esquerdo com logomarca dentro dos padrões do PODER CONCEDENTE e 2 na parte de baixo), tala cobrindo os botões, em tecido de microfibra, cor branco, tamanhos P, M, G e GG. Com logomarca no bolso de cima.
<p>Capote</p>	<p>Capote:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Destinados aos profissionais de Saúde Bucal, Laboratório e CME; - Especificação: Tecido tipo sarja 2/1, na cor branca; gramatura de 208 Gr/metro quadrado 6,1 oz/yd²; Silkado na região frontal central (altura do tórax) em branco conforme padrão especificado pela SMSA;
<p>Uniforme privativo para profissionais da CME única</p>	<p>Calça e blusa em brim 100% algodão cor branca, tamanhos P, M, G e GG.</p>

- vi. O quantitativo de enxoval e uniformes (“CONJUNTO”) que se referente a soma das peças em uso, lavagem, processo, estoque, etc., deverá ser baseado na tabela abaixo. É admitido um crescimento de 50% (cinquenta por cento) para as Equipes de Saúde Bucal e 20% (vinte por cento) para o restante das Equipes, ao longo da **CONCESSÃO**:

Enxoval	Zoonoses	Assistenciais	CME	Laboratório
Camisola: 30 unidades por CS	Calça: 1 conjunto por profissional	Jaleco: 1 conjunto por profissional	Calça: 1 conjunto por profissional	Jaleco: 1 conjunto por profissional
	Camisa: 1 conjunto por profissional	Capote: 1 conjunto por odontólogo	Camisa: 1 conjunto por profissional	
	Jaqueta: 1 conjunto por profissional			
	Boné: 1 conjunto por profissional			
	Bolsa em lona impermeável: 1 conjunto por profissional			

- vii. No caso do boné e da bolsa em lona impermeável, estes deverão ser lavados um vez por semana
- viii. No caso das jaquetas, que são peças de uso em dias frios, o procedimento é o mesmo do restante das peças de uniforme, porém só deverão entrar no processo de lavanderia quando forem realmente usados. No caso das jaquetas foi estimado, ao longo dos 20 anos de concessão, uma taxa de uso anual de 30%.

Processo

Recolhimento interno

- ix. A coleta será feita com utilização de carrinhos de suporte para saco hamper, com tampa, lavável, e devidamente identificados, os quais **NÃO** poderão ser utilizados para a distribuição de roupas limpas;

- x. Os enxovais e uniformes retiradas, diariamente, deverão ser devidamente acondicionadas no expurgo/área de roupa suja das unidades conforme normas de biossegurança e orientação do parecer da COMCIRA (Comissão Municipal de Controle de Infecção Relacionada à Assistência);
- xi. Ao término do recolhimento, os enxovais e uniformes suja deverá ser devidamente embalada, pesada, fechada em saco hamper, identificado com etiqueta anteriormente especificada, sem que haja vazamento de sangue, secreções e outros líquidos dos enxovais e uniformes sujas;

Transporte do enxoval e uniformes sujos às dependências da CONCESSIONÁRIA e retorno higienizado às dependências da CONCEDENTE

- i. A coleta nos **CS, CME e Laboratórios** deverá ser feita diretamente na área específica para acondicionamento de enxoval e uniformes sujos, por funcionários da **CONCESSIONÁRIA** devidamente treinados, uniformizados e equipados com os Equipamentos de Proteção Individual (“EPI”) recomendados;
- ii. A coleta do enxoval e uniformes sujos, o transporte até a **Lavanderia CONCESSIONÁRIA** e a devolução, será de responsabilidade da mesma;
- iii. As retiradas de enxoval e uniformes sujos nas **CS, CME e Laboratórios** deverão ser diárias;
- iv. As peças danificadas ou extraviadas durante o transporte ou lavagem, deverão ser reparadas ou substituídas, sem ônus para o **PODER CONCEDENTE**;
- v. A separação entre enxoval e uniformes sujos e limpos deve ser rigorosa, envolvendo veículos distintos devidamente adaptado à necessidade da carga e em boas condições de uso;
- vi. No caso citado anteriormente, o veículo deve passar pelo processo de higienização e desinfecção, diariamente, após a coleta dos enxovais e uniformes sujos;
- vii. A **CONCESSIONÁRIA** tem a obrigação de manter o veículo em bom estado de uso e realizar a manutenção preventiva e corretiva que se julgue necessária para o bom funcionamento do mesmo e com vistas à prevenção de potenciais acidentes;
- viii. Todos os veículos utilizados para o transporte de enxovais e uniformes disporão de equipamentos para rastreamento e aferição de velocidade;
- ix. A periodicidade da coleta do enxoval e uniformes sujos nos **CS, CME e Laboratórios** deverá ser diária dentro do horário de funcionamento das **CS, CME e Laboratórios**, devendo ser observado o horário mínimo de 30 (trinta) minutos antes do encerramento dos serviços do **CS, CME** ou do **Laboratório**, conforme **ANEXO IV**;

- x. A periodicidade da entrega dos enxovais e uniformes nas **CS, CME e Laboratórios** se dará a cada 3 (três) dias, dentro do horário de funcionamento das **CS, CME e Laboratórios**, devendo ser observado o horário mínimo de 30 (trinta) minutos antes do encerramento dos serviços da **CS, CME** ou do **Laboratório**, conforme **ANEXO IV**;

Processamento do enxoval e uniformes

- i. A **CONCESSIONÁRIA** deverá utilizar o processo preconizado pela COMCIRA e Manual de Processamento de Roupas de Serviço de Saúde: Prevenção e Controle de Risco da Agência Nacional de Vigilância Sanitária - 2007, que atualiza o Manual de Lavanderia Hospitalar - normas e manutenção técnica - Ministério da Saúde – 1986 e suas futuras atualizações;
- ii. Para os produtos químicos a serem empregados nos processamentos, suas propriedades e composição química, deverão ser comprovadas mediante apresentação de cópia reprográfica autenticada: frente e verso do certificado de registro dos mesmos nas D.I.S.A.D.S (Divisão de Produtos Saneantes Domissanitários e Divisão Nacional de Vigilância do Ministério da Saúde), sendo que a qualidade do produto deverá manter o padrão de cor ou de brancura e resistências dos tecidos que serão testados a cada 60 (sessenta) dias. A **CONCESSIONÁRIA** deverá apresentar ainda as fichas técnicas de cada produto químico, bem como certidão de responsabilidade técnica do profissional responsável pelas diluições e concentrações realizadas, observadas as boas práticas referentes à redução de resíduos e impacto ambiental;
- iii. A **CONCESSIONÁRIA** deverá apresentar separadamente as formulações do processo de lavagem, descrevendo a operação (dosagem dos produtos, tempo de lavagem e temperatura da água) dos procedimentos a serem realizados para: sujeira pesada (sangue, fezes, pomada etc.); sujeira leve (sem presença de secreções), retirada de manchas (químicas e orgânicas);
- iv. As dosagens dos produtos a serem utilizados deverão seguir rigorosamente às instruções do fabricante, visando à garantia do serviço executado;
- v. Um ciclo completo de lavagem de roupa com sujidade pesada deve incluir: umectação, enxágue inicial, pré-lavagem, lavagem, alvejamento, enxágües, acidulação e amaciamento;
- vi. Os enxovais e uniformes com sujidade leve está liberada das primeiras etapas do processamento, quais sejam, umectação, primeiros enxágües e pré-lavagem sendo seu ciclo iniciado já na etapa de lavagem, desde que a **CONCESSIONÁRIA** mantenha e garanta a qualidade exigida pelo **PODER CONCEDENTE**;

- vii. Os enxovais e uniformes deverão ser secos com a utilização de equipamentos que melhor se adéquem ao tipo de roupa e estrutura do tecido;
- viii. Todos enxovais e uniformes limpos deverão ser calandrados ou prensados à vapor com exceção das felpudas. A **CONCESSIONÁRIA** deverá apresentar sua metodologia de execução sempre atualizada e modernizada para análise do **PODER CONCEDENTE**;
- ix. No processo final do processamento dos enxovais e uniformes, estes devem ser dobrados e embalados individualmente com filme plástico ou embalagens que preservem a qualidade e higiene dos produtos entregues de acordo com as necessidades dos **CS, CME e Laboratório**;
- x. Os enxovais e uniformes de todos os **CS, CME e Laboratório** deverão ser embalados separadamente por cada **CS, CME e Laboratórios**, de acordo com a identificação própria de cada um, para facilitar o fornecimento e os controles inerentes ao processo;
- xi. Os enxovais e uniformes processados devem ser entregues nos **CS, CME e Laboratório**, embalados por **CS, CME e Laboratórios**, pesado e com etiqueta identificadora como anteriormente especificado;
- xii. O peso dos enxovais e uniformes limpos não deverá ser inferior ao peso do mesmo lote de roupa suja, subtraindo o índice de sujidade. Os valores desse índice de sujidade definido pelo **PODER CONCEDENTE** devem variar entre 4% (quatro por cento) e 6% (seis por cento) (leve e pesada);
- xiii. Todos enxovais e uniformes limpos que apresentarem qualidade de limpeza insatisfatória deverão ser separados, retornando para a seção de rouparia para que seja feito, pela **CONCESSIONÁRIA**, um novo processo de lavagem ou remoção de manchas, e desinfecção, acompanhado de relatório;
- xiv. Os enxovais e uniformes não entregues devido a problemas na qualidade da higienização deverão ser repostos no mesmo dia;

Controle de qualidade

Os enxovais e uniformes deverão sempre se apresentar em perfeitas condições de uso, ou seja, sem rasgos e/ou manchas e mantendo sua integridade.

Caso algum enxoval e/ou uniforme não se enquadre nos padrões acima eles deverão ser substituídos pela **CONCESSIONÁRIA** sem ônus para o **PODER CONCEDENTE**.

OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA

A **CONCESSIONÁRIA**, além de prover todo o serviço acima descrito também deverá:

- i. Elaborar, apresentar e executar o **POP**, previamente homologado pelo **PODER CONCEDENTE**;
- ii. Se comprometer a rever e atualizar os **POP**, no máximo, a cada 5 (cinco) anos;
- iii. Possuir capacidade técnica e operacional para a realização do serviço;
- iv. Manter sempre os estoques mínimos de segurança definidos pelo **PODER CONCEDENTE**;
Manter software atualizado e disponível para consultas pelo **PODER CONCEDENTE**;
Garantir os níveis de qualidade definidos pela legislação vigente; fornecer, todo enxoval e uniformes complementares necessários ao abastecimento de roupas nos **CS, CME e Laboratório**; promover treinamento, com suporte da equipe dos **CS**;
- v. Priorizar que toda informação gerada seja realizada em sistema informatizado;
- vi. Manter critérios de qualificação de fornecedores levando em consideração as ações ambientais por estes realizadas.

OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO PODER CONCEDENTE:

O **PODER CONCEDENTE** deverá:

- i. Analisar e emitir parecer sobre os **POP** elaborados pela **CONCESSIONÁRIA** em tempo hábil, a ser definido por acordo entre as partes, indicando os pontos de correção necessários para sua aprovação, quando for o caso;
- ii. Apontar regras de operação e rotas de enxoval e uniformes limpos e sujos na **CS, CME e Laboratórios**;
- iii. Orientar a **CONCESSIONÁRIA** para execução dos **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS**;
- iv. Comunicar formalmente a **CONCESSIONÁRIA** das não conformidades ou problemas ocorridos na execução dos **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS**, imediatamente após identificação do problema;
- v. Indicar a substituição de funcionário que estiver trabalhando em desacordo com as regras estipuladas para o cargo e função ou não estiverem cumprindo as regras gerais de conduta dos **CS, CME e Laboratórios**.

4.3 LOGÍSTICA DE MEDICAMENTOS

A logística dos medicamentos envolve desde o recebimento no almoxarifado da **CONCESSIONÁRIA** até a expedição dos mesmos aos **CS**, compreendendo desde a simples expedição de volumes até serviços de valor agregado como a montagem de kits (material e medicamento) no nível de embalagens secundárias (unidade de comercialização dos medicamentos), identificação e etiquetagem individual de medicamentos e produtos com etiquetas de código de barras.

Caberá ao parceiro privado o recebimento, conferência, identificação, fracionamento, estocagem, controle, movimentação de armazém e abastecimento dos **CS** e também conferência, guarda e devolução de lotes com problemas aos fabricantes.

É facultado à **CONCESSIONÁRIA** a instalação do almoxarifado na área a ser disponibilizada pelo **PODER CONCEDENTE** unicamente para este fim:

Caso a **CONCESSIONÁRIA** opte pela utilização desta área:

- (i) A referida área será revertida ao **PODER CONCEDENTE** ao final da **CONCESSÃO** ou ao final de sua utilização, em bom estado de conservação e em perfeitas condições de uso e em consonância com os demais termos do **CONTRATO** e seus **ANEXOS**;
- (ii) A referida área somente poderá ser utilizada para este fim e sua propriedade permanecerá do **PODER CONCEDENTE** durante o período de **CONCESSÃO**;
- (iii) Os custos com reformas e/ou adequações da área serão de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**. Tais reformas e adequações deverão ser previamente aprovadas pelo **PODER CONCEDENTE**;

Legislação aplicável

A gestão dos estoques de medicamentos e seu respectivo transporte cumprirá todas as exigências da Resolução ANVISA 329/1999, Portaria 802/1998, Portaria 1052/1998 e Portaria 344/98 e suas atualizações;

Além das exigências legais, a **CONCESSIONÁRIA** seguirá algumas diretrizes específicas definidas pelo **PODER CONCEDENTE**.

Descrição dos serviços

Recebimento e conferência

- i. Durante a conferência dos medicamentos recebidos, a **CONCESSIONÁRIA** deverá somente aceitar itens que estejam de acordo com a Nota de Empenho/Ordem de Fornecimento do **PODER CONCEDENTE**, atentando para:
 - a. Fornecedor;
 - b. Preço;
 - c. Prazo;
 - d. Condições de compra;
 - e. Especificações;
 - f. Apresentação;
 - g. Quantidades;
 - h. Registro sanitário;
 - i. Certificado de análise;
 - j. Responsabilidade técnica de profissional habilitado;
 - k. Embalagem e rotulagem;
 - l. Lote;
 - m. Validade;
 - n. Unidade de fornecimento;
 - o. Integridade;

Uma via do relatório de check-list deverá ser entregue para o **PODER CONCEDENTE**.

- ii. No processo de conferência de entrega dos medicamentos nos **CS** deverá ser gerado um Relatório de Entrega, o qual deverá constar:

- a. Identificação da solicitação de fornecimento;
- b. Quantidade solicitada e entregue por item;
- c. Motivo do não atendimento da solicitação;
- d. Descrição do item;
- e. Lote;
- f. Validade;
- g. Responsável pela conferência;
- h. Identificação do **CS** (Nome do **CS** e do Distrito Sanitário);
- i. Código de barras contendo todas as informações acima.

Uma via do Relatório de Entrega deverá ser entregue ao **PODER CONCEDENTE**, a outra seguirá com a **CONCESSIONÁRIA**, devidamente atestada.

- iii. Todo recebimento de medicamentos, atrasos ou não recebimento, deve ser imediatamente comunicado formalmente o **PODER CONCEDENTE**;
- iv. Divergências devem ser resolvidas junto ao **PODER CONCEDENTE**, em tempo hábil, para evitar desabastecimento;
- v. Manter atualizado e organizado relatórios de avarias, devoluções e problemas com medicamentos, por lote e data, bem como relatório de avaliação de cada fornecedor.

Estocagem dos medicamentos

- i. Apresentar para validação do **PODER CONCEDENTE** toda a operação de armazenamento e controle de estoque para o abastecimento das farmácias dos **CS**;
- ii. A **CONCESSIONÁRIA** deve dispor de *software* específico de gestão de estoques de medicamentos, que seja possível consulta de controle de estoques por lote, validade, quantidade e valor em tempo real;
- iii. A guarda e responsabilidade dos medicamentos ficam a cargo da **CONCESSIONÁRIA** a partir do momento de atestamento da Nota Fiscal do fornecedor até sua entrega no **CS**;
- iv. Garantir a rastreabilidade de todo medicamento por lote e data de validade desde o recebimento até a entrega em cada **CS**;

- v. Qualquer perda, dano ou avaria ocasionada por más condições de armazenamento ou manuseio deverão ter seus valores ressarcidos ao **PODER CONCEDENTE** pela **CONCESSIONÁRIA**;
- vi. Informar, formalmente, ao **PODER CONCEDENTE** o vencimento do prazo de validade de lotes de medicamentos, sob a guarda da **CONCESSIONÁRIA**, com antecedência de 120 (cento e vinte) dias, renovando o aviso a cada 30 (trinta) dias;
- vii. Medicamentos com prazo de validade expirado, que não tenham sido comunicados ao **PODER CONCEDENTE** dentro do prazo de antecedência de 120 (cento e vinte) dias, deverão ter seus valores ressarcidos pela **CONCESSIONÁRIA** ao **PODER CONCEDENTE** em, no máximo, 30 (trinta) dias;
- viii. A **CONCESSIONÁRIA** deverá informar formalmente ao **PODER CONCEDENTE** sempre que o estoque atingir nível mínimo e máximo a ser definido no **POP**;
- ix. O armazém deverá dispor de área segregada para medicamentos em situações de suspensão ou interdição cautelar pelos órgãos de vigilância sanitária ou expiração do prazo de validade e outras situações de quarentena, incluindo recolhimento dos mesmos nos **CS**;
- x. Fica sob responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**, manter os medicamentos estocados segundo as determinações de boas práticas de estocagem de medicamentos e da ANVISA, observando as características e condições de conservação exigidas por produto, garantindo a integridade dos mesmos, a exemplo do controle de temperatura, controle de pragas e acesso controlado;
- xi. A gestão e a operação do armazém da **CONCESSIONÁRIA** deverão contemplar a ferramenta de controle por códigos de barra;
- xii. A medida a ser adotada na comunicação entre a **CONCESSIONÁRIA** e o **PODER CONCEDENTE** será unidade: comprimido, frasco, ampola etc.;
- xiii. A **CONCESSIONÁRIA** deverá, mensalmente, informar ao **PODER CONCEDENTE** de toda a movimentação física e financeira ocorrida no estoque, por meio de relatórios customizados. O conteúdo dos relatórios será descrito no **POP**;
- xiv. A realização de inventário deverá seguir periodicidade trimestral, ou a qualquer momento, quando solicitado pelo **PODER CONCEDENTE**;
- xv. Para os medicamentos que necessitam de controle de temperatura, a **CONCESSIONÁRIA** deverá informar mensalmente histórico de medição de temperatura por dispositivo inviolável, do tipo termo higrômetro;
- xvi. Excepcionalmente, caso venha a vencer algum medicamento, sua destinação final deverá aguardar parecer do **PODER CONCEDENTE** e deverão ser estocados em lugares segregados e identificados dentro do armazém;

- xvii. A operação deste serviço demandará a aquisição de equipamentos específicos de armazenagem e acondicionamento dos materiais, favorecendo sua identificação e controle, otimizando a operação da área de materiais, a exemplo de: porta paletes, *racks* auto portantes, empilhadeiras etc.;
- xviii. A armazenagem dos medicamentos deve manter a temperatura e umidade em níveis ideais, de acordo com especificação de cada medicamento informada pelos fabricantes;
- vii. Os dados acima são apenas de referência, visto que a estruturação do almoxarifado deverá levar em consideração as características específicas e volumes dos produtos movimentados nas **CS**, **CME** e **Laboratórios**; e
- viii. O armazém deverá dispor de área para guarda de medicamentos de toda a rede de **CS**, **CME** e **Laboratórios** do **PODER CONCEDENTE**, sendo que o transporte de medicamentos compreendido no escopo deste projeto abrange somente os **CS**.

Disponibilização de sala

A **CONCESSIONÁRIA** deverá disponibilizar, nas dependências do almoxarifado de medicamentos, uma sala de projeto equipada com mobiliário de escritório para pelo menos 20 (vinte) pessoas, telefones, internet banda larga, serviços de impressão para a realização de reuniões e de acompanhamento, das atividades pertinentes fiscalização e controle da gestão logística de medicamentos por parte do **PODER CONCEDENTE**.

Identificação e fracionamento

- i. Apresentar, para validação do **PODER CONCEDENTE**, todo o processo operacional que será adotado para o fracionamento e identificação dos medicamentos;
- ii. Entende-se por fracionamento a subdivisão de um medicamento em frações menores, a partir de sua embalagem original, sem rompimento da embalagem primária, mantendo seus dados de identificação. No fracionamento realizado pela **CONCESSIONÁRIA** em seu armazém, a embalagem primária não será rompida para se obter porções individualizadas. Em outros casos, nem mesmo a embalagem secundária será subdividida, respeitando os critérios abaixo descritos:
 - a. Entende-se por embalagem primária, acondicionamento que está em contato direto com o produto e que pode se constituir em recipiente, envoltório ou qualquer outra forma de proteção, removível ou não, destinado a envasar ou manter, cobrir ou empacotar matérias primas, produtos semi-elaborados ou produtos acabados;

- b. Entende-se por embalagem secundária, a que protege a embalagem primária para o transporte, armazenamento, distribuição e dispensação.
- iii. Para a realização do fracionamento dos medicamentos, a **CONCESSIONÁRIA** deverá respeitar 2 (dois) requisitos:
 - a. A menor unidade de fracionamento sempre deverá ter identificação de lote e validade e nome do medicamento;
 - b. A menor unidade de fracionamento deverá vir acompanhada da sua respectiva bula, quando aplicável.
- iv. O detalhamento dos medicamentos que deverão ser acompanhados de bula será contemplado e acordado no **POP**;
- v. A etiqueta de código de barras deverá ser posta em todos os medicamentos, fracionados ou não, na menor unidade de medida de fracionamento;
- vi. Os medicamentos deverão seguir para os **CS** fracionados nas quantidades que foram solicitadas no pedido;
- vii. Todo medicamento fracionado deverá ser embalado adequadamente e etiquetado com as seguintes informações:
 - a. Nome do medicamento;
 - b. Lote;
 - c. Data de validade;
 - d. Fabricante;
 - e. Nome do farmacêutico responsável; e
 - f. Quantitativo.
- viii. Nos casos dos medicamentos dos grupos A e B (detalhados no item “distribuição” abaixo), deverá adicionar o nome do paciente à etiqueta de identificação, bem como nos casos de outros medicamentos detalhados nos **POP**;
- ix. Todo medicamento fracionado deverá ter sua bula disponibilizada conforme legislação vigente, quando aplicável;
- x. Os medicamentos que necessitam de dispositivos para sua aplicação deverão ser distribuídos em kits (medicamentos + dispositivo) identificados por nome, data, lote, quantidade e validade, nos termos da tabela que segue abaixo:

Kits de medicamentos
Ceftriaxona (para CS - Aplicação IM): + lidocaína 1% sem vaso + seringa+agulha 30x7 ou 30x8
Haloperidol decanoato injetável +seringa 3ml + agulha descartável 30x7 ou 30X8

<p>Medroxiprogesterona injetável + seringa 3 ml+ agulha descartável 30X7 ou 30x8</p> <p>Noretisterona+Estradiol injetável + seringa 3 ml + agulha descartável 30X7 ou 30x8</p> <p>Miconazol vaginal + aplicador</p> <p>Nistatina vaginal + aplicador</p> <p>Estrógenos conjugados creme vaginal + aplicador</p> <p>Metronidazol vaginal + aplicador</p> <p>Nistatina suspensão + conta gotas/copinho</p>
--

- xi. Os medicamentos classificados como potencialmente perigosos devem ser adequadamente identificados, com alertas, conforme as orientações de segurança no uso de medicamentos e determinação do **PODER CONCEDENTE**, como exemplificado na tabela abaixo:

Medicamentos potencialmente perigosos
<p>Heparina injetável</p> <p>Midazolam injetável</p> <p>Cloreto de potássio injetável</p> <p>Epinefrina injetável</p> <p>Insulina Regular</p> <p>Glicose hipertônica</p>

Distribuição

- I. Apresentar para validação do **PODER CONCEDENTE** toda a logística para o abastecimento das farmácias dos **CS**;
- II. A distribuição dos medicamentos, em cada **CS**, terá rotina de entrega de 3 (três) dias úteis;
- III. Ocorrendo falhas de suprimentos causadas pela **CONCESSIONÁRIA** essas deverão ser sanadas no prazo máximo de 2 (duas) horas a partir do registro da ocorrência;
- IV. A distribuição de medicamentos deverá seguir todas as normas e resoluções específicas para realização do serviço, conforme descrito no caput desse capítulo;
- V. Alterações nos quantitativos a serem disponibilizados deverão ser definidas pelo **PODER CONCEDENTE** e informados à **CONCESSIONÁRIA** com 2 (dois) dias úteis de antecedência da data prevista para a entrega;
- VI. O horário estabelecido para as movimentações das cargas dos **CS**, **CME** e **Laboratórios** será no período compreendido entre as 10h e 17h30 min;
- VII. As entregas de medicamentos deverão ocorrer a cada 3 (três) dias úteis e seguirão cronograma a ser definido pelos representantes do **PODER CONCEDENTE** e **CONCESSIONÁRIA** e

- deverão ser acompanhadas de um profissional da **CONCESSIONÁRIA** previamente treinado para que seja realizada conferência dos medicamentos pedidos e medicamentos entregues;
- VIII. Não será permitido entrega no **CS** de medicamentos com vida útil inferior a 75% (setenta e cinco por cento) do prazo de validade, com exceção de casos aprovados formalmente pelo **PODER CONCEDENTE**;
- IX. Deverá priorizar entregas de um mesmo lote para a mesma **CS**;
- X. Para os medicamentos que necessitam de controle de temperatura, a **CONCESSIONÁRIA** deverá informar histórico de medição de temperatura por dispositivo inviolável do veículo mensalmente;
- XI. Excepcionalmente, os medicamentos vencidos nos **CS** ou retirados de circulação pela ANVISA ou qualquer outro órgão sanitário responsável ou por outros motivos deverão ser recolhidos e armazenados no Armazém da **CONCESSIONÁRIA** com autorização prévia do **PODER CONCEDENTE** até o prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas;
- XII. Todos os veículos utilizados para a movimentação de materiais entre o Armazém e os **CS** disporão de equipamentos para rastreamento, aferição de velocidade e equipamentos para comunicação direta com a **CONCESSIONÁRIA**;
- XIII. É vetado o transporte de medicamentos e/ou insumos com produtos radioativos, tóxicos (inseticidas, detergentes, lubrificantes, agrotóxicos e outros), materiais biológicos e materiais ou roupas contaminadas; e
- XIV. A **CONCESSIONÁRIA** deverá possuir veículos em condições sanitárias adequadas para transportes de medicamentos.

NORMAS QUE DEVERÃO SER OBSERVADAS PARA MEDICAMENTOS RELACIONADOS NO QUADRO ABAIXO:

- Todos os medicamentos relacionados no quadro abaixo deverão estar devidamente identificados por lote, data de validade, quantidade e nome do paciente;
- Todos os medicamentos pedidos com urgência fora os descritos abaixo deverão ser disponibilizados em no máximo 4 (quatro) horas;
- **Itens sob regulação – grupo A**, deverão ser entregues no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, desde que solicitada a entrega pelo farmacêutico nomeado pelo **PODER CONCEDENTE**;

- **Antimicrobianos sob regulação – grupo B**, deverão ser entregues no prazo máximo de 4 (quatro) horas, desde que solicitada a entrega pelo farmacêutico nomeado pelo **PODER CONCEDENTE**;
- **Itens classificados como medicamentos de urgência – Grupo C**, deverão ter entrega garantida dentro do prazo máximo de 1 (uma) hora, desde que solicitada a entrega pelo farmacêutico nomeado pelo **PODER CONCEDENTE** até as 17h (dezesete) do mesmo dia, tendo em vista que são casos excepcionais;

Grupo A:	
Baclofeno	Lactulose xarope
Captopril suspensão	Lidocaina gel
Carvedilol comprimido	Oxcarbazepina comp
Dalteparina	Oxcarbazepina susp
Domperidona susp	Oxibutinina comp
Espironolactona suspensão	Oxibutinina xarope
Furosemida suspensão	Heparina sc injetável
Praziquantel	Ranitidina suspensão

Grupo B	
Aciclovir comprimido	Clartromicina comprimido
Ciprofloxacino comprimido	Espiramicina comprimido
Ceftriaxona injetável	Gentamicina injetável
Ácido fólico + Pirimetamina + Sulfadiazina	

Grupo C	
Água bi-destilada ampola	Epinefrina 1 mg/ml 1ml 10 ampolas
Aminofilina 24 mg/ml ampola 10 ml	Escopolamina 20 mg + dipirona 2500 mg/5 ml injetável
Atropina 0,25 mg/ml ampola 1 ml	Fenitoína 50 mg/ml ampola 5 ml
Bicarbonato de sódio 8,4% ampola 10 ml	Fenobarbital 100 mg/ml ampola 2 ml 1 ampola
Captopril 25 mg comprimido	Furosemida 10 mg/ml ampola 2 ml 05 ampolas
Cloreto de potássio 10% ampola 10 ml	Glicose 50% hipertônica ampola 10 ml 15 ampolas
Cloreto de sódio 0,9% frasco 500 ml	Glicose 5% isotônica frasco 500 ml 03 frascos
Cloreto de sódio 0,9% ampola 10 ml	Gluconato de cálcio 10% ampola 10 ml
Dexametasona 4 mg/ml injetável ampola 2,5 ml	Haloperidol 5 mg/ml ampola 1 ml 02 ampolas
Diazepam 5 mg/ml ampola 2 ml 02 ampolas	Hidrocortisona 100 mg frasco ampola
Ipratrópio, brometo 0,025% solução para inalação frasco 20 ml	Ranitidina 25 mg/ml ampola 2 ml
Isossorbida sublingual 5 mg comprimido	Ringer lactato frasco 500 ml -
Metoclopramida 5 mg/ml ampola 2 ml	Salbutamol 100 mcg/jato aerossol spray
Midazolam 15 mg/3 ml ampola -	Salbutamol solução para nebulização -
Prometazina 25/ml ampola 2 ml	Hidrocortisona 500 mg frasco ampola
Tenoxicam 20 mg injetável	Dipirona 500 mg/ml ampola 2 ml 05 ampolas

Medicamentos Homeopáticos

Dentre a gama de medicamentos cujo transporte está sob a responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** estão inseridos os medicamentos homeopáticos.

Para tais itens, devem ser também aplicadas as legislações, regras sanitárias e boas práticas de transporte conforme todo o capítulo acima.

O fluxo dos medicamentos homeopáticos é diferente dos medicamentos convencionais tratados acima, pois caberá à **CONCESSIONÁRIA** o recolhimento dos medicamentos na farmácia homeopática Municipal e sua entrega nos **CS** diariamente.

Para os medicamentos homeopáticos, não haverá controle de estoque no armazém da **CONCESSIONÁRIA**, uma vez que o recolhimento e a entrega deverão ser realizados no mesmo dia.

Os demais aspectos operacionais referentes ao recolhimento e entrega dos **Medicamentos Homeopáticos** seguirão as diretrizes estipuladas para os demais medicamentos, particularmente as relativas a prazos, restrições e condições de transporte.

Obrigações e responsabilidades da CONCESSIONÁRIA

A **CONCESSIONÁRIA**, além de prover todo o serviço acima descrito também deverá:

- i. Elaborar, apresentar e executar o **POP**”, previamente homologado pelo **PODER CONCEDENTE**;
- ii. Rever e atualizar o **POP**, no máximo, a cada 5 (cinco) anos;
- iii. Manter sempre os estoques mínimos de segurança definidos pelo **PODER CONCEDENTE**;
- iv. Avaliar a entrega do fornecedor, por meio de formulário próprio;
- v. Reportar ao **PODER CONCEDENTE** as informações sobre o consumo e operação do armazenamento de medicamentos;
- vi. Gerar relatórios com informações de movimentação definidas nos **POP** por setor, volumes e níveis reais, monitoramento da operação e outros;
- vii. Disponibilizar informações sobre o consumo real que auxiliem a área de compras dos **CS** no provisionamento dos futuros processos de compras e demandas emergenciais;
- viii. Indicar os pontos de ressuprimento de medicamentos ao **PODER CONCEDENTE**;
- ix. Disponibilizar, mediante sistema próprio, as informações de maneira a permitir a comunicação automática entre os setores envolvidos e os outros sistemas dos **CS**;

- x. Implementar a tecnologia de código de barras para realização do controle, via sistema, de todos os medicamentos;
- xi. Responsabilizar-se pelo transporte e distribuição de todos os medicamentos do armazém para os **CS**;
- xii. Manter *software* atualizado e disponível para consultas pelo **PODER CONCEDENTE**;
- xiii. Gerir, operar e realizar manutenções nos veículos e no armazém de modo que o serviço não seja interrompido;
- xiv. Garantir os níveis de qualidade definidos pela legislação vigente e pelo **PODER CONCEDENTE**;
- xv. Emitir Nota de Simples Remessa que acompanhará os medicamentos entregues e deverá ser atestado pelo **CS**;
- xvi. É responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** a falta de itens do estoque sempre que esta seja ocasionada pelo descumprimento da obrigação de informar ao **PODER CONCEDENTE**, em tempo hábil, para a realização dos procedimentos de aquisição, sobre a necessidade de reposição;
- xvii. Garantir a preservação e integridade dos medicamentos durante todo o tempo em que os mesmos permaneçam sob a sua guarda;
- xviii. Abastecer as farmácias dos **CS** nas quantidades solicitadas pelos mesmos.

Obrigações e Responsabilidade do PODER CONCEDENTE

- i. Analisar e emitir parecer sobre o **POP** elaborado pela **CONCESSIONÁRIA**, em tempo hábil a ser definido por acordo entre as partes, indicando os pontos de correção necessários para sua aprovação, quando for o caso;
- ii. Ser a responsável pela dispensação dos medicamentos aos usuários das **CS**;
- iii. Checar e conferir os medicamentos recebidos e avisar, prontamente, qualquer irregularidade;
- iv. Comunicar a **CONCESSIONÁRIA** as não conformidades ou problemas ocorridos na execução dos serviços, imediatamente após identificação do problema;
- v. Indicar a substituição de funcionário da **CONCESSIONÁRIA** que estiver trabalhando em desacordo com as regras estipuladas para o cargo e função ou não estiverem cumprindo as regras gerais de conduta nas **CS, CME e Laboratórios**;
- vi. Caberá ao **PODER CONCEDENTE** realizar todos os procedimentos de compra de medicamentos;

- vii. Informar a **CONCESSIONÁRIA** sobre as quantidades compradas e os prazos acordados com os fornecedores para entrega dos medicamentos.

4.4 ESTERILIZAÇÃO

Compreende o transporte diário de artigos médico-odontológicos dentro de caixas hermeticamente fechadas e lacradas por lacre inviolável e identificável obedecendo ao fluxo de recolhimento em todos os **CS** e entrega na **Central de Esterilização** e o seu retorno da **Central de Esterilização** até os **CS**.

Legislação aplicável

- i. O serviço de transporte de artigos cumprirá todas as exigências da Resolução ANVISA n.º 482/1999 e suas futuras atualizações;
- ii. Além das exigências legais, a **CONCESSIONÁRIA** seguirá algumas diretrizes específicas definidas pelo **PODERCONCEDENTE**.

Descrição dos serviços

- i. O serviço de logística de artigos deverá ser realizado pela **CONCESSIONÁRIA**, com toda a estrutura necessária, envolvendo veículos e motoristas;
- ii. Fica a **CONCESSIONÁRIA** responsável por toda a manutenção, abastecimento e contratação de motoristas para operar seus veículos;
- iii. O pessoal envolvido no processo de transporte deve dispor de **EPC**, quando couber, e utilizar **EPI**, de acordo com as atividades realizadas, em conformidade com normas específicas;
- iv. Fica a **CONCESSIONÁRIA** responsável por recolher os artigos sujos ou contaminados nos **CS** diariamente;
- v. Fica a **CONCESSIONÁRIA** responsável por entregar os artigos esterilizados a cada **CS** a cada 3 (três) dias;
- vi. A periodicidade da entrega dos artigos esterilizados nos **CS** se dará dentro do horário de funcionamento dos respectivos **CS**, devendo ser observado o horário mínimo de 30 (trinta) minutos antes do encerramento dos serviços da **CS**, conforme **ANEXO IV**;

- vii. A **CONCESSIONÁRIA** somente deverá receber as caixas lacradas utilizadas no transporte de artigos devidamente identificadas, com rótulo contendo: a lista dos produtos, nome do destinatário e do **CS**, número do laque e identificação de material infectante, quando for o caso, afixada em sua superfície;
- viii. A **CONCESSIONÁRIA** deverá fornecer as caixas para transporte de material esterilizado bem como seus dispositivos de laque;
- ix. A **CONCESSIONÁRIA** deverá garantir que a caixa lacrada utilizada no transporte de artigos esteja íntegra e em condições ambientais higiênicas, além de conter identificação do estabelecimento processador e do **CS** correspondente e relação dos artigos esterilizados;
- x. O traslado externo das caixas, deve ser realizado em veículos exclusivos para este fim - ou outro que utilize contêineres específicos, com as mesmas identificações, devendo ser asseguradas as condições de limpeza e desinfecção necessárias à preservação da saúde humana - sujeitos a fiscalização, conforme legislação vigente;
- xi. As caixas devem ser resistentes a vazamentos e impactos, constituídas de material rígido e liso, com sistema de vedação adequado e suportar as variações de pressão, temperatura e umidade, de acordo com cada tipo de material transportado, o modal e embalagem utilizada;
- xii. As caixas para acondicionamento passíveis de reuso devem ser limpas e higienizadas de acordo com as normas vigentes;
- xiii. O acondicionamento deve respeitar a capacidade máxima e as condições de empilhamento determinadas pelo fabricante da caixa externa, pelas características do material e pelas normas de transporte vigentes;
- xiv. As caixas devem ser sinalizadas com rótulos e etiquetas de acordo com o tipo e especificidade do artigo transportado, conforme normas específicas vigentes;
- xv. As informações contidas no rótulo e etiqueta devem ser legíveis, compreensíveis, expressas em língua portuguesa com tinta indelével, à prova d'água e sob um fundo de cor contrastante, com dimensões proporcionais ao tamanho das caixas.
- xvi. Todas as caixas devem possuir código de barras;
- xvii. Fica a **CONCESSIONÁRIA** responsável por prover a marcação dos artigos para esterilização com a finalidade de possibilitar a sua rastreabilidade. A responsabilidade pelo fornecimento dos artigos a serem esterilizados continuará sendo do **PODER CONCEDENTE**, de forma que a responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** restringe-se a:
 - a. Marcar os artigos fornecidos pelo **PODER CONCEDENTE** em quantidade estimada compatível com a execução da esterilização de 35.000 artigos por dia. Fica a **CONCESSIONÁRIA** responsável pela manutenção de tais marcas durante a

vida útil do artigo. Os artigos substituídos pelo PODER CONCEDENTE após a sua vida útil deverão manter o mesmo padrão de rastreabilidade;

- b. Efetuar marcações que permitam a rastreabilidade dos artigos desde que em conformidade com as normas da ANVISA e conforme a legislação vigente;
- xviii. Fica a **CONCESSIONÁRIA** responsável pelo fornecimento e manutenção de leitores compatíveis com as marcações detalhadas no item anterior (xlvii). Tais leitores deverão ser fornecidos em número suficiente para a execução das leituras dentro da CME única. Não são previstos leitores nos CS ou fora da respectiva CME.
- xix. A operação dos leitores, bem como das demais etapas efetuadas após a marcação dos artigos será de responsabilidade do **PODER CONCEDENTE**;
- xx. Em situações de urgência, a **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar o serviço de transporte em, no máximo, 2h (duas horas) para retirada na **Central de Esterilização** e entrega nos **CS** a partir de pedido formal do **PODER CONCEDENTE**;
- xxi. O transporte dos artigos deve ser submetido à aprovação dos órgãos de vigilância sanitária responsáveis pela fiscalização do serviço de saúde;
- xxii. Todos os veículos utilizados para o transporte das caixas disporão de equipamentos de rastreamento e aferição de velocidade;
- xxiii. Todos os veículos utilizados para o transporte das caixas disporão de equipamentos de comunicação direta com o **PODER CONCEDENTE**;
- xxiv. As caixas serão retiradas e entregues lacradas e invioladas

Dimensionamento do serviço

- xxv. Está previsto que cada **CS** disponibilizará para recolhimento caixas de artigos a serem processados por dia;
- xxvi. Cada caixa terá 20 l (vinte litros) litros, sendo suas dimensões: 20 cm x 25 cm x 40 cm.

a) Obrigações e responsabilidade da CONCESSIONÁRIA

A **CONCESSIONÁRIA**, além do transporte de artigos dentro de caixas, obriga-se a:

- i. Elaborar, apresentar e executar o **POP**, validadas e registradas, incluindo-se, entre outras etapas, as condições de acondicionamento, transferência das caixas, armazenamento temporário,

limpeza e/ou desinfecção dos equipamentos e veículos, previamente homologados pelo **PODER CONCEDENTE**;

- ii. Se comprometer a rever e atualizar, o **POP**, no máximo, a cada 5 (cinco anos);
- iii. Quaisquer mudanças nos processos de transporte devem ser revalidadas, mantendo-se os registros documentais pela **CONCESSIONÁRIA**;
- iv. Possuir capacidade técnica operativa e profissional;
- v. Priorizar que toda informação de rotas e gerenciamento da carga gerada seja realizada em sistema informatizado;

Responsabilidade do **PODER CONCEDENTE**

- i. Analisar e emitir parecer sobre o **POP** elaborado pela **CONCESSIONÁRIA** em tempo hábil, a ser definido por acordo entre as partes, indicando os pontos de correção necessários para sua aprovação, quando solicitado;
- ii. Garantir que todas as caixas a serem transportadas pela **CONCESSIONÁRIA** estejam prontas para recolhimento no horário estabelecido para cada **CS** no **POP**;

Garantir que as informações contidas no rótulo com o código de barras estejam corretas.

4.5 GESTÃO DE MATERIAIS

O serviço de logística de materiais caracteriza-se pela operação do almoxarifado da **CONCESSIONÁRIA** que abastecerá os **CS**, **CME** e **Laboratórios**, incluindo como atividades todo o gerenciamento do estoque de materiais e também o transporte entre o armazém da **CONCESSIONÁRIA** e os **CS**, **CME** e **Laboratórios**, além da disponibilização de mão de obra, equipamentos, mobiliário, tecnologias e suprimentos para realização da atividade.

Descrição dos serviços

- i. O executor do serviço de armazenamento e logística será responsável pela operação do almoxarifado e execução das atividades de recebimento, conferência, inspeção e controle de material médico hospitalar, clínico e demais materiais de consumo.
- ii. A logística dos materiais envolve desde o recebimento dos itens dos fornecedores até a expedição dos mesmos aos **CS**, **CME** e **Laboratórios**, compreendendo desde a simples expedição de volumes até serviços de valor agregado como a montagem de kits e identificação de produtos por código de barras;

- iii. A execução do serviço de logística de materiais será realizada em instalações da própria **CONCESSIONÁRIA**;
- iv. O procedimento de pedido de reabastecimento do material para o **CS, CME e Laboratórios** será realizado por profissionais de responsabilidade do **PODER CONCEDENTE**;
- v. Os quantitativos a serem entregues em cada **CS, CME e Laboratório**, que não forem contemplados na rotina, deverão ser definidos pelo **PODER CONCEDENTE** e informados à **CONCESSIONÁRIA** com 2 (dois) dias de antecedência da data prevista para a entrega;
- vi. Ficam sob a responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** a gestão do almoxarifado, incluindo todas suas operações diárias de recebimento de mercadorias, guarda física, expedição e geração de relatórios gerenciais à **CONCEDENTE**;
- vii. A **CONCESSIONÁRIA** deverá, mensalmente, informar ao **PODER CONCEDENTE** toda a movimentação física e financeira ocorrida no estoque, por meio de relatórios customizados. O conteúdo dos relatórios será descrito no **POP**;
- viii. A realização do inventário ordinário deverá seguir periodicidade trimestral;
- ix. A distribuição dos materiais nos **CS, CME e Laboratório** terá rotina quinzenal de entrega;
- x. O horário estabelecido para as movimentações de cargas nos **CS, CME e Laboratórios** será entre 10h e 16h;
- xi. A **CONCESSIONÁRIA** deverá prover uma equipe mínima de funcionários capacitados para atender os **CS, CME e Laboratórios** de maneira ininterrupta;
- xii. Todos os veículos utilizados para a movimentação de materiais entre o Almoxarifado e os **CS, CME e Laboratórios** disporão de equipamentos para rastreamento e aferição de velocidade;
- xiii. Entre as atividades a serem desenvolvidas pela **CONCESSIONÁRIA** incluem-se:
 - a. Armazenamento adequado;
 - b. Atendimento aos pedidos gerados pelo **PODER CONCEDENTE**;
 - c. Gestão de estoques;
 - d. Janelas de abastecimento;
 - e. Gestão de inventário;
 - f. Controle informatizado de entrada e saída;
 - g. Interface com setor de inventário do **PODER CONCEDENTE**.
- xiv. A **CONCESSIONÁRIA** deverá receber os produtos dos fornecedores, desde que rigorosamente atendidas todas as condições de fornecimento (preço, prazo de pagamento, quantidade, especificações, apresentação, caixa, unidade de fornecimento), estabelecidas no **EDITAL**;

- xv. O parceiro privado deverá assegurar que os produtos entregues estejam em conformidade com as condições estabelecidas em **EDITAL** do **PODER CONCEDENTE**;
- xvi. Deve garantir que as especificações técnicas (especificação do produto, registro sanitário, certificado de análise, responsabilidade técnica de profissional habilitado, caixa) e administrativas (nome por denominação genérica, prazo de entrega, quantidade, preço unitário e total) estejam em conformidade com a nota fiscal, a nota de empenho e em cumprimento da legislação vigente;
- xvii. Garantir a integridade física e técnica dos produtos;
- xviii. Todo recebimento de materiais, atrasos ou não recebimentos, devem ser imediatamente comunicados ao **PODER CONCEDENTE**;
- xix. Divergências devem ser resolvidas junto ao **PODER CONCEDENTE**, em tempo hábil, para evitar desabastecimento. O tempo máximo entre o recebimento e o aviso da divergência será definido no **POP**;
- xx. Manter atualizados e organizados os relatórios de avarias, devoluções e quaisquer problemas com os materiais;
- xxi. Ressarcir e responder, em um prazo máximo de 30 (trinta) dias, ao **PODER CONCEDENTE** por toda e qualquer avaria e extravio dos materiais médicos hospitalares e clínicos, equipamentos, mobiliários, insumos, bens de consumo e materiais diversos, que estejam sob a sua responsabilidade.

Exceções

Pedidos para reabastecimento fora da entrega ordinária quinzenal deverão ser reabastecidos pela **CONCESSIONÁRIA** em 1 (um) dia útil após o recebimento do pedido.

Dimensionamento do serviço

A lista “Relação dos materiais para armazenagem”, apêndice desse **ANEXO** traz o consumo ocorrido em 1 (um) ano de operação normal do armazém do **PODER CONCEDENTE**, e pode servir de referência para o dimensionamento da operação pela **CONCESSIONÁRIA**.

A listagem citada acima é apenas referencial, visto que durante o *Setup* do Projeto, serão definidos os insumos e as políticas de estoque para cada material, que dará subsídios para o exato

dimensionamento das áreas e estruturas de armazenagem, podendo ser alterado conforme necessidade do **PODER CONCEDENTE**.

Obrigações e responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**

A **CONCESSIONÁRIA**, além da gestão dos materiais e sua logística, obriga-se a:

- i. Elaborar, apresentar e executar o **POP** que deverá ser apresentado ao **PODER CONCEDENTE** para aprovação. Este **POP** deverá incluir, dentre outras especificações, as condições de armazenamento dos materiais bem como os conteúdos dos relatórios devidamente homologados pelo **PODER CONCEDENTE**;
- ii. Se comprometer a rever e atualizar o **POP**, no máximo, a cada 5 (cinco) anos;
- iii. Quaisquer mudanças nos processos de transporte, armazenamento devem ser revalidadas, mantendo-se os registros documentais pela **CONCESSIONÁRIA**;
- iv. Possuir capacidade técnica operativa e profissional;
- v. Priorizar que toda informação de rotas e gerenciamento dos estoques sejam realizados em sistema informatizado;
- vi. Suportar as variações de demanda da operação de almoxarifado ao longo dos dias através de uma efetiva gestão de estoques;
- vii. Utilizar sistema informatizado com coletores de dados para realização de toda a gestão deste serviço, que permita o controle de toda a cadeia;
- viii. Reportar aos gerentes dos **CS**, **CME** e **Laboratórios** as informações sobre o consumo e operação do almoxarifado;
- ix. Gerar relatórios com informações de movimentação por setor, custo, volumes e níveis reais, monitoramento da operação e outros;
- x. A **CONCESSIONÁRIA** será responsável por qualquer divergência de inventário existente entre o estoque físico real, uma vez que o controle e gestão dos estoques estão sob sua responsabilidade;
- xi. Responsabilizar-se pelo transporte e distribuição de todos os itens do almoxarifado para os **CS**, **CME** e **Laboratórios**.

Obrigações e responsabilidade do **PODER CONCEDENTE**

O **PODER CONCEDENTE** deverá:

- i. Analisar e emitir parecer sobre o **POP** elaborado pela **CONCESSIONÁRIA** em tempo hábil, a ser definido por acordo entre as partes, indicando os pontos de correção necessários para sua aprovação, quando for o caso;
- ii. Acompanhar e avaliar a execução dos serviços, propondo melhorias e correções quando aplicável;
- iii. Dar preferência para a realização de pedidos dentro do prazo estipulado;
- iv. Garantir a execução dos pedidos de ressuprimentos dos **CS**, **CME** e **Laboratório** dentro do prazo estabelecido no **POP**.
- v. Informar a **CONCESSIONÁRIA** acerca de todo material comprado, informando item, quantidade, data prevista de entrega, e demais dados para o correto recebimento por parte da **CONCESSIONÁRIA**.

4.6 GERENCIAMENTO DE RISCOS E SEGUROS

Este serviço caracteriza-se pela contratação de seguro para proteção das instalações e bens dos **CS**, **CME** e **Laboratórios** contra terceiros, e também a contratação de seguros para a garantia do **PODER CONCEDENTE** para com a realização dos serviços prestados.

A contratação do seguro patrimonial e do seguro de engenharia é decorrente da necessidade de o **PODER CONCEDENTE** e de a **CONCESSIONÁRIA** serem ressarcidos no caso da ocorrência de eventuais sinistros cobertos.

Deverão ser contratadas pela **CONCESSIONÁRIA** apólices de seguro na modalidade de **Riscos Nomeados**, para cobertura dos bens patrimoniais de sua propriedade, de propriedade do **PODER CONCEDENTE** e/ou de terceiro, sob sua guarda e custódia durante o prazo da **CONCESSÃO** e apólices de seguro na modalidade de **Riscos de Engenharia** durante a execução da obra, instalação e montagens.

Valor em Risco e Limite Máximo de Indenização

O **Valor em Risco** estimado do patrimônio dos **CS** será equivalente ao somatório do valor de todos os bens, incluindo a edificação, mercadorias, materiais permanentes, equipamentos e outros, de

propriedade da **CONCESSIONÁRIA**, do **PODER CONCEDENTE** e/ou de terceiros, alocados e destinados à operação dos **CS, CME e Laboratórios**.

O **Valor em Risco** deverá ser considerado no valor teto de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais).

Coberturas, Limites Mínimos de Indenização e Franquias

A Tabela abaixo contempla todas as coberturas consideradas como requisitos mínimos na contratação da apólice de seguro, bem como o Limite Mínimo de Indenização para cada uma delas. Fica a critério da **CONCESSIONÁRIA** a contratação de quaisquer outras coberturas e a definição de limites de indenização diferentes dos aqui estabelecidos, desde que respeitados os requisitos mínimos apresentados na tabela abaixo:

Quadro Resumo de Taxas Estimadas

Coberturas	Importância Segurada Indicativa (R\$)
Seguro Garantia	
Garantia de Proposta (bid bond)	R\$ 12.000.000,00
Garantia de Execução (performance bond)	R\$ 250.000.000,00
Seguro de Riscos de Engenharia	
Construção Nova	CAPEX de construção nova
Reconstrução/Reforma	CAPEX de reconstrução e reforma
Seguro de Responsabilidade Civil Obras	R\$ 2.000.000,00
Seguro de Riscos Operacionais	
Seguro Patrimoniais/Multirriscos	Valor da Unidade
Seguro de Responsabilidades Civil Geral	R\$ 10.000.000,00

As coberturas que tratam de Responsabilidade Civil da operação e da obra deverão cobrir a **CONCESSIONÁRIA** e o **PODER CONCEDENTE**, bem como seus administradores, empregados, funcionários, subcontratadas, prepostos ou delegados, pelos montantes com que possam ser responsabilizados a título de danos materiais, pessoais e morais, custas processuais e quaisquer outros encargos relacionados a danos materiais, pessoais ou morais, decorrentes das atividades abrangidas pela **CONCESSÃO**, inclusive, mas não se limitando, a danos involuntários

peçoais, mortes, danos materiais causados a terceiros e seus veículos, devendo tal seguro ser contratado com limites de indenização compatíveis com os riscos assumidos para danos a terceiros.

Obrigações e Responsabilidades da **CONCESSIONÁRIA**:

- i. Executar o trabalho de Gerenciamento de Riscos, em que periodicamente serão avaliadas as condições de funcionamento dos **CS**, **CME** e **Laboratórios** para verificar alterações no grau de risco do empreendimento. A partir deste levantamento deverão ser propostas adequações e ações para gerenciar e minimizar estes riscos;
- ii. Manter equipe de brigada de incêndio capacitada e pronta para atuação;
- iii. Definir e homologar junto ao **PODER CONCEDENTE** e autoridades competentes os planos de emergência para os **CS**, **CME** e **Laboratórios**;
- iv. Adicionar ou instalar equipamentos e sistemas que possam reduzir o grau de risco, como sistema de combate a incêndio, pára-raios, alarme, porta corta fogo, disjuntores, dentre outros.

Obrigações e Responsabilidades do **PODER CONCEDENTE**:

- i. Comunicar a **CONCESSIONÁRIA** das não conformidades ou problemas que possam aumentar a exposição a riscos no ambiente dos **CS**, **CME** e **Laboratório**;
- ii. Atuar junto aos seus funcionários e sistemas sob sua operação de forma a garantir o cumprimento das políticas de gerenciamento de risco definidas, em comum acordo, para os **CS**, **CME** e **Laboratórios**;
- iii. Avaliar e indicar problemas nas instalações, sistemas e serviços prestados que possam representar riscos de sinistros;
- iv. Acompanhar, registrar e avaliar o trabalho de operação, conservação e manutenção dos serviços, ambientes e sistemas;
- v. Registrar, notificar, acompanhar e tratar a evolução das ocorrências e ordens de serviço relacionadas a acidentes e incidentes no que diz respeito ao gerenciamento de riscos.

4.7 CENTRAL DE ATENDIMENTO

Os serviços oferecidos pela **Central de Atendimento** caracterizam-se pelo atendimento ao público interno dos **CS**, **CME** e **Laboratório** por meio de uma central única de contato que atenderá os chamados para soluções de problemas, reparos e dúvidas.

Escopo da atividade

O escopo da contratação abrange todo o conteúdo do Catálogo de Serviços, descrito a seguir. Neste catálogo serão apresentadas as principais atividades e indicadores de desempenho que irão compor o Acordo de Nível de Serviço (“SLA”) a ser elaborado pela **CONCESSIONÁRIA**.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá seguir as melhores práticas de mercado, tais como CobiT e ITIL, bem como os padrões e metodologias do **PODER CONCEDENTE** na prestação de serviços.

A **CONCESSIONÁRIA** responsável pelos serviços de HELPDESK PRIMEIRO NÍVEL será também responsável pela prestação de serviços de *Field Services* (Serviços em campo) e gestão do ciclo de vida dos chamados direcionados aos demais grupos solucionadores, incluindo: a própria **CONCESSIONÁRIA** e o atual provedor de T.I, rede Wan, banco de dados, servidores e Data Center.

Os serviços de Central de Atendimento deverão cobrir a todos os **CS, CME e Laboratório**.

A Central de Atendimento deverá ser o único ponto de contato para todos os usuários de TI dos **CS, CME e Laboratórios** para todos os serviços detalhados neste anexo, bem como para o escalonamento e gestão do ciclo de vida dos chamados para todos os grupos solucionadores. Entende-se por grupo solucionador os responsáveis pelo atendimento e solução dos chamados abertos na Central de Atendimento. A Central de Atendimento deverá operar através de um sistema de gestão dos chamados e funcionará de forma passiva e ativa – recebendo demandas e redirecionando/comunicando ações – segundo script e **POP**, previamente definidos e homologados junto ao **PODER CONCEDENTE**, e poderá, também, operar via disponibilização de uma Unidade de Resposta Audível (“URA”) ou *website* como forma de facilitar o atendimento e operações.

Assim, espera-se que os **CS, CME e Laboratório** tenham um canal único de contato para informações e serviços.

Elaborar e entregar ao **PODER CONCEDENTE** os relatórios contendo os resultados das pesquisas com os usuários, acompanhamento do ciclo de vida dos incidentes, acompanhamento dos indicadores e gestão da operação de atendimento.

Catálogo de serviços

ITIL	Tipo de Serviço	Principais atividades	Indicador
Gestão de Incidentes	Atendimento dos chamados dos usuários para questões relacionadas a sistemas aplicativos, infraestrutura, microinformática e demais itens citados no escopo de contratação do Edital	Abertura, registro, encerramento e solução de incidentes: identificar e classificar o incidente, registrar na ferramenta de gestão de incidentes, buscar a solução na base de conhecimento ou derivar o atendimento ao Segundo nível. O suporte de Segundo nível deve solucionar os incidentes que não foram resolvidos no primeiro nível. Solução de dúvidas: atendimento às solicitações de informações sobre a funcionalidade ou funcionamento de algum componente de uma aplicação e instrução sobre a forma de utilização como também dúvidas relacionadas a infraestrutura.	<ul style="list-style-type: none"> - Chamadas recebidas - Abandono de chamadas - Tempo médio de atendimento (TMA) - Tempo médio de espera (TME) - Chamadas abertas por telefone - Chamados abertos pela ferramenta - Incidentes vencidos e não resolvidos - Incidentes cancelados - Incidentes atendidos no prazo estabelecido
	Atendimento de chamados de usuários de TI para questões relacionadas a sistemas aplicativos e infraestrutura	Abertura, registro e fechamento de incidentes: identificar e classificar o incidente, registrar em sistema e derivar ao suporte de segundo nível.	<ul style="list-style-type: none"> - Incidentes reabertos - Incidentes registrados sem classificação - Incidentes abertos - Incidentes por categorização (Ex: tipo de incidente, severidade, criticidade, etc.) - Incidentes derivados da central de atendimento ao Segundo Nível no prazo estabelecido - Incidentes abertos - Incidentes vencidos - Incidentes indevidos - Incidentes reclassificados - Dúvidas não resolvidas na central de atendimento
	Gestão do ciclo de vida dos incidentes	Acompanhamento do ciclo de vida dos incidentes, a fim de resolvê-lo dentro do prazo estabelecido e de forma correta. Acompanhamento ou escalonamento pró-ativo dos incidentes próximos a expirar, Segundo o prazo estabelecido de notificação.	<ul style="list-style-type: none"> - Antiguidade dos incidentes abertos (por vencer / vencidos) - Escalonamento de todos os incidentes por vencer ou vencidos

	Acompanhamento e notificação dos incidentes vencidos.	- Cumprimento dos padrões de acionamento e escalonamento para os casos de crise
	Elaborar relatórios operacionais de acompanhamento do ciclo de vida dos incidentes.	
Gestão da operação de atendimento	Garantir a inclusão, monitoramento e melhoria do catálogo de serviços.	- Atualização de scripts (catálogo de serviços)
	Garantir a inclusão, monitoramento e melhoria da base de conhecimento para solução de incidentes e problemas.	- Atualização da base de conhecimento
	Gestão dos indicadores de Nível de Serviços Operacionais (OLA) entre os fornecedores.	- Ferramenta de gestão não disponível
	Atuar no processo de comunicação de crise / interrupções de serviços segundo os procedimentos definidos. Ex: identificação pró-ativa e/ou reativa de situações de crise e implementação de ações para prevenir a abertura excessiva de chamadas via URA, portal, etc.	- Propostas de planos de ação sobre os serviços, satisfação e melhoria contínua
	Analisar comportamento histórico das chamadas, incidentes e problemas, projetar tendências dos indicadores e propor melhorias.	- Cumprimento dos planos de ação sobre os serviços, satisfação e melhoria contínua
	Analisar comportamento histórico de incidentes sobre sistemas e infraestrutura, propondo manutenções e melhorias.	- Eficácia dos planos de ação sobre os serviços, satisfação e melhoria contínua
	Elaborar relatórios gerenciais e operacionais de acompanhamento dos indicadores.	- Entrega dos relatórios e indicadores dentro do prazo acordado
		- Nível de adesão das OLAs aos SLAs
		- Atualização da URA, portal, etc. em 15 minutos logo após a comunicação de crise e interrupção dos serviços
Satisfação dos usuários	Realizar pesquisa de satisfação dos usuários sobre a solução implementada.	- Solução aceita pelo usuário
	Realizar pesquisa de satisfação dos usuários sobre a qualidade do atendimento.	- Satisfação do usuário sobre o atendimento dispensado
	Promover atividades de conscientização e incentivo aos usuários para participar de pesquisas de satisfação.	
	Analisar comportamento histórico, delinear tendências de satisfação, realizar benchmarking e propor melhorias no atendimento.	

Elaborar relatórios gerenciais e operacionais de acompanhamento sobre os resultados das pesquisas de satisfação.

Gestão do serviço

Para gestão dos serviços da Central de Atendimento, a **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar um ciclo de eventos periódicos para garantir corretamente o alinhamento, a comunicação e a tomada de decisão.

Os eventos que compõem o processo de gestão de serviços da Central de Atendimento deverão ser organizados conforme apresentados abaixo:

Rotinas periódicas necessárias à gestão dos SLAs, organizados conforme abaixo:

Evento	Descrição	Alcance
Reunião de Acompanhamento	Reunião individual entre a TI do PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA , para avaliação parcial de performance dos serviços CONTRATADOS .	<ul style="list-style-type: none">✓ Resultados dos SLAs parciais e tendência para o mês corrente.✓ Apresentação pelo fornecedor das principais atividades desempenhadas e resultados parciais alcançados, bem como os planos de ação propostos para o mês corrente.✓ Gestão de OLAs entre fornecedores
Gestão de Performance	Reunião individual entre a TI do PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA , para avaliação de performance dos serviços contratados	<ul style="list-style-type: none">✓ Resultados dos SLAs do mês anterior, visão acumulada do ano e tendência para o mês corrente.✓ Apresentação pelo fornecedor das principais atividades desempenhadas e resultados alcançados, bem como os planos de ação propostos para o mês corrente.✓ Proposição das prioridades para o mês corrente.✓ Proposição de ações para melhorar o alinhamento e a comunicação entre o PODER CONCEDENTE e

Gestão dos serviços	<p>Reunião entre a TI do PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA, com participação dos representantes das áreas de serviços e de demandas, para avaliação de performance dos serviços CONTRATADOS.</p>	<p>a CONCESSIONÁRIA.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados consolidados dos SLAs do mês anterior, visão acumulada do ano e tendência para o mês corrente. ✓ Apresentação pelos fornecedores, dos principais incidentes, resultados alcançados, bem como das ações foco propostas para o mês corrente. ✓ Apresentação das principais prioridades para o mês corrente, visando alinhamento das expectativas. ✓ Definição de ações para melhorar o alinhamento e a comunicação entre a CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE.
---------------------	---	--

Nível de serviço – SLA

A **CONCESSIONÁRIA** deverá executar rigorosamente os procedimentos de coleta e registro de informações, necessárias para medir o nível de serviço, e implementar procedimentos automatizados e passíveis de auditoria para apuração dos indicadores.

Para a execução dos serviços **CONTRATADOS**, a **CONCESSIONÁRIA** deverá atingir níveis de exigência baseados em indicadores de desempenho e métricas Os **SLA** definidos para cada tipo de serviço / atividade são preliminares e estão sujeitos a mudanças futuras, de acordo com as revisões periódicas previstas no contrato.

Abaixo segue tabela demonstrativa. Os níveis de exigência referentes a esses tópicos deverão estar de acordo com o apresentado no Anexo VII - Sistema de Mensuração de Desempenho e Cálculo da Contraprestação Pública

Descrição	Critério de aceitação
Tempo médio de resposta	Tempo de espera do usuário até que o atendimento seja efetuado.
Abandono de chamadas	Ligações abandonadas pelo usuário antes de ser atendida pelo operador.
Incidentes resolvidos no <i>helpdesk</i> primeiro nível	Incidentes resolvidos no <i>help desk</i> primeiro nível.
Disponibilidade da ferramenta e do serviço de <i>service desk</i>	Disponibilidade da ferramenta do <i>service desk</i> e do serviço de <i>service desk</i> .
Tempo de resolução de chamados no primeiro nível	Tempo necessário para resolução dos chamados no primeiro nível.
Chamados reabertos	Chamados que foram concluídos e não atenderam plenamente as necessidades do usuário, sendo necessária a reabertura.
Tempo para resolução de chamados abertos via Web/Intranet	Tempo para resolução de chamados abertos via Web/Intranet.
Agendamento de IMACs	Realização de agendamento de IMAC, a partir da abertura do chamado na ferramenta (Tempo medido à partir da abertura do chamado até o agendamento do IMAC).
Resolução de IMACs	Resolução de chamados de IMAC, a partir do agendamento na ferramenta (Tempo medido à partir do agendamento do IMAC).
Serviços de campo (<i>On Site Support</i>): Manutenção de <i>Hardware</i> e <i>Software</i> / Suporte / Instalação	Resolução de chamados escalonados para o <i>helpdesk</i> 2o. Nível (Tempo medido à partir da abertura do chamado).
Relatórios gerenciais entregues no prazo e atendimento de solicitações esporádicas/ pontuais	Relatórios contendo indicadores gerenciais, entregues mensalmente no prazo e com a qualidade das informações acordadas. Relatórios entregues no prazo de 2 dias, caso a solicitação seja esporádica.
Disponibilidade da LAN (<i>Local Area Network</i>)	Disponibilidade da rede local de dados/ <i>Local Area Network</i> (LAN).
Substituição de <i>assets</i> / ativos de impressão em caso de quebra, roubo e	Tempo para substituição de <i>assets</i> / ativos relacionados aos serviços de impressão em caso de quebra, roubo e parada não programada.

parada não programada.	
Substituição devido a problemas que afetem a qualidade da impressão, como manchas, riscos e baixa resolução.	Tempo para substituição de impressoras ou ativos relacionados aos serviços de impressão por problemas que afetem a qualidade da impressão, como manchas, riscos e baixa resolução.
Substituição de equipamentos de microinformática em caso de quebra, roubo, parada não programada.	Substituição de <i>assets</i> / quaisquer ativos de microinformática, em caso de quebra, roubo, defeitos totais ou parciais, baixa performance e parada não programada.
Disponibilidade do sistema de gestão de saúde (SISREDE) quando estiver em operação	Disponibilidade do sistema de gestão de saúde (SISREDE).

Relatório de acompanhamento dos níveis de serviço

Para acompanhar os serviços prestados, a **CONCESSIONÁRIA** deverá apresentar, mensalmente, conforme datas a serem estabelecidas junto com o **PODER CONCEDENTE**, relatórios estatísticos dos indicadores mencionados abaixo. Além disso, espera-se receber relatórios que permitam avaliação e gestão dos serviços com visões de tempos médios de atendimento de chamados, estratificação por usuário, sistema, módulo, período, tipos de chamados, curva de distribuição dos chamados ao longo dia, semana e mês e outros.

Tais relatórios serão utilizados como base para as reuniões periódicas entre o **PODER CONCEDENTE** e a **CONCESSIONÁRIA** para avaliação dos níveis de serviços e, para avaliação do andamento dos serviços. Devem ser visualizados via WEB/Intranet, a partir da ferramenta de central de atendimento e em tempo real.

Durante o período de execução da prestação de serviços, poderá haver necessidade de criação de novos relatórios ou ainda, modificação nos relatórios propostos. O trabalho de criação ou

modificação de relatórios será de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**, como parte dos serviços prestados, sem qualquer ônus ao **PODER CONCEDENTE**.

Nos relatórios estatísticos deverão constar, no mínimo, as seguintes informações:

Tipo	Indicadores <i>HELPDESK</i> PRIMEIRO NÍVEL	Fórmulas
Quantitativo	Ligações recebidas	Quantidade de ligações registradas como recebido pela URA
Percentual	Abandono de ligações	Quantidade de ligações registradas como recebido pela URA, mas abandonada antes do atendimento / quantidade de ligações registradas como recebido pela URA
Quantitativo	Tempo médio de resposta / atendimento	Tempo médio de atendimento realizado pelo <i>HELPDESK</i> PRIMEIRO NÍVEL
Quantitativo	Tempo médio de espera em fila de atendimento	Quantidade de ligações registradas como recebido pela URA, e atendidas no prazo <i>CONCESSIONÁRIA</i>
Percentual	Chamados abertos por telefone	Quantidade de chamados registrados pelo <i>HELPDESK</i> PRIMEIRO NÍVEL, cujo canal de origem foi o telefone / Quantidade de ligações registradas como recebido pela URA
Percentual	Chamados abertos pela ferramenta	Quantidade de chamados registrados pelo <i>HELPDESK</i> PRIMEIRO NÍVEL, cujo canal de origem foi a Intranet / Quantidade de ligações registradas como recebido pela Intranet
Percentual	Chamados vencidos e não resolvidos	Quantidade chamados vencidos e não resolvidos / quantidade total de chamados registrados
Percentual	Chamados cancelados	Quantidade chamados cancelados / quantidade total de chamados registrados
Percentual	Chamados atendidos no prazo	Quantidade de chamados atendidos no prazo / quantidade total de chamados registrados
Percentual	Chamados reabertos	Quantidade de chamados reabertos / quantidade total de chamados registrados
Percentual	Chamados registrados sem classificação (socorro)	Quantidade de chamados registrados sem classificação / quantidade total de chamados registrados
Percentual	Chamados registrados sem classificação (socorro) e fora do prazo	Quantidade de chamados registrados sem classificação e fora do prazo / quantidade total de chamados registrados
Percentual	Chamados entre fornecedores de TI	Quantidade de chamados entre fornecedores de TI / Quantidade total de chamados registrados
Quantitativo	Chamados por categorização (ex.: tipo de chamado, severidade, criticidade,	Estratificar a quantidade total de chamados registrados por categorias

Percentual	usuários chave, etc.)	Estratificação da quantidade total de chamados registrados por categorias / Quantidade total de chamados registrados
Percentual	Chamados direcionados ao <i>HELPDESK</i> SEGUNDO NÍVEL no prazo	Quantidade de chamados direcionados ao <i>HELPDESK</i> SEGUNDO NÍVEL no prazo / Quantidade total de chamados direcionados ao <i>HELPDESK</i> SEGUNDO NÍVEL
Percentual	Atualização de scripts (catálogo de atendimento)	Quantidade de scripts atualizados / Quantidade total de scripts que deveriam ser atualizados
Percentual	Atualização de banco de solução	Quantidade de atualizações no banco de solução / Quantidade total de atualizações que deveriam ser efetuadas
Quantitativo	Chamados abertos	Quantidade de Chamados abertos
Percentual	Chamados vencidos	Quantidade de Chamados respondidos no prazo / Quantidade de Chamados abertos
Percentual	Chamados indevidos	Quantidade de Chamados indevidos / Quantidade de Chamados abertos
Percentual	Indisponibilidade da ferramenta de atendimento	Tempo de indisponibilidade / Tempo planejado de disponibilidade da ferramenta de atendimento
Percentual	Solução aceita pelo usuário	Quantidade de chamados com soluções aceitas pelo usuário / Quantidade de chamados resolvidos
Percentual	Satisfação de atendimento pelo usuário	Quantidade de atendimentos satisfatórios realizados pelo <i>HELPDESK</i> PRIMEIRO NÍVEL / Quantidade de pesquisas de satisfação respondidas
Quantitativo	Proposição de planos de ação sobre os serviços, satisfação e melhoria contínua.	Quantidade de planos de ação elaborados
Percentual	Cumprimento de planos de ação sobre serviços, satisfação e melhoria contínua.	Quantidade de planos de ação executados / Quantidade de planos de ação elaborados
Qualitativo	Eficácia de planos de ação sobre serviços, satisfação e melhoria contínua.	Evidência dos resultados obtidos versus planejados.
Percentual	Entrega de relatórios e indicadores dentro do prazo acordado	Quantidade de relatórios entregues / quantidade de relatórios planejados
Quantitativo	Período de chamados em abertos (a vencer / vencidos)	Estratificar a quantidade total de chamados registrados a vencer e vencidos, por escala de tempo
Percentual		Estratificar a quantidade total de chamados registrados a vencer e vencidos, por escala de tempo / Quantidade total de chamados registrados a vencer e vencidos
Percentual	Chamados reclassificados	Quantidade total de chamados reclassificados / quantidade total de chamados abertos

Percentual	Dúvidas não resolvidas no <i>HELPDESK</i> PRIMEIRO NÍVEL	Quantidade total de dúvidas de <i>HELPDESK</i> PRIMEIRO NÍVEL não resolvidas / Quantidade total de dúvidas de <i>HELPDESK</i> PRIMEIRO NÍVEL
Qualitativo	Escalonamento de todos os chamados a vencer e vencidos	Quantidade de chamados escalonados / quantidade total de chamados a vencer e vencidos
Qualitativo	Nível de aderência dos OLAs aos SLAs	Evidência de não cumprimento dos OLAs entre fornecedores
Qualitativo	Cumprimento dos padrões de acionamento e escalonamento para os casos de crises	Evidência de cumprimento dos padrões de acionamento e escalonamento para os casos de crises.
Percentual	Satisfação e qualidade de atendimento	Quantidade de chamados pesquisados com respostas “Muito Satisfeito” ou “Satisfeito” / Quantidade total de chamados pesquisados
Qualitativo	Atualização da URA, Portal, etc. em 15 minutos após a comunicação de crise e interrupção de serviços.	Tempo de publicação de mensagem de comunicação de crise / interrupção de serviço - Tempo de identificação da crise / interrupção de serviço.

Disponibilidade do serviço

Para determinar o **SLA** esperado para cada serviço apresentado no Catálogo de Serviços, o **PODER CONCEDENTE** considera as seguintes dimensões de disponibilidade dos serviços:

Período de atendimento

Tipo de serviço	Atendimento
Gestão da operação de atendimento	Durante todo o período de funcionamento dos Centros de
Gestão do ciclo de vida de chamados	Saúde.
Satisfação do usuário	
Atendimento de chamados de sistemas aplicativos	Durante todo o período de funcionamento dos Centros de
	Saúde.
Atendimento de chamados de infraestrutura	Durante todo o período de funcionamento dos Centros de
	Saúde.
Atendimento de chamados de fornecedores de sistemas aplicativos ou infraestrutura	Durante todo o período de funcionamento dos Centros de
	Saúde.

O **PODER CONCEDENTE** poderá solicitar sempre que necessário plantões do *helpdesk* primeiro e segundo nível. O tempo da solicitação e resposta deverá ser de acordo com o grau da urgência do evento.

Pesquisa de satisfação

O **PODER CONCEDENTE** espera definir, em conjunto com a **CONCESSIONÁRIA**, um processo que permita avaliar a qualidade dos serviços prestados pela **CONCESSIONÁRIA**:

- a) A **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar atividades de conscientização e incentivo a participação dos usuários nas pesquisas de satisfação;
- b) Elaborar relatórios gerenciais e operacionais de acompanhamento de resultados de pesquisa de satisfação;
- c) O resultado das pesquisas poderá compor a avaliação geral dos serviços prestados pela **CONCESSIONÁRIA** e sua aplicação será definida e acordada entre as partes;

- d) Caso a **CONCESSIONÁRIA** as suas próprias formas / metodologia / mecanismos adicionais ou diferentes para realizar as pesquisas, os mesmos deverão ser apresentados na proposta e homologada pelo **PODER CONCEDENTE**.

Pesquisa de solução de chamados

O objetivo desta pesquisa é identificar a satisfação do usuário quanto à qualidade da solução e do atendimento do seu chamado.

A seguir, o **PODER CONCEDENTE** apresenta os seguintes itens que deverão ser sugeridos pelo **CONCESSIONÁRIO** em sua proposta:

- a. A pesquisa de satisfação deverá ser realizada através de questionário enviado automaticamente pela ferramenta da Central de Atendimento, para medir após cada chamado, a satisfação do usuário em relação ao atendimento e ao serviço realizado.
- b. Esta pesquisa poderá ser encaminhada em 2 (duas) tentativas de obtenção de resposta, com intervalo de 3 (três) dias, caso não tenha obtido êxito na primeira tentativa.
- c. Caso não obtenha êxito na segunda tentativa, o processo de pesquisa de satisfação poderá ser encerrado e o respectivo chamado atualizado do status de “Solucionado” para “Concluído”.
- d. Se em qualquer uma destas tentativas, o usuário estiver insatisfeito com o serviço realizado, o **HELPDESK PRIMEIRO NÍVEL** reabrirá o chamado.
- e. Na Gestão da Operação de Atendimento, o gestor do **HELPDESK PRIMEIRO NÍVEL** deverá semanalmente monitorar o consolidado da situação de resposta da Pesquisa de Satisfação.

Tabela proposta de indicadores para pesquisa de satisfação:

Tipo de Pesquisa	Indicadores	Níveis
Atendimento	Acesso telefônico ou web / intranet	0 – Não aplicável
	Comunicação (linguagem, cordialidade e idioma)	1 – Muito satisfeito
	Conhecimentos necessários	2 – Satisfeito
Solução	Tempo decorrido para solução	3 – Regular
	Qualidade da solução	4 – Insatisfeito
Geral	Grau de satisfação	5 – Muito insatisfeito

Ferramenta de trabalho

A **CONCESSIONÁRIA** deverá propor, a seu critério, ferramenta para Central de Atendimento para suportar as atividades desempenhadas pelo *HELPDESK PRIMEIRO NÍVEL* e *HELPDESK SEGUNDO NÍVEL*, contemplando as características próprias do **PODER CONCEDENTE** (ex. *workflow* de aprovação, ciclo de vida de chamados, etc.).

Caberá à **CONCESSIONÁRIA** a aquisição do *software* e os custos com a sua licença de uso.

É imprescindível que a ferramenta a ser apresentada seja um pacote de mercado e compatível com as melhores práticas, conciliada com as disciplinas do conceito ITIL (Gestão de Incidentes, Problemas, Mudanças, Liberações e Configurações). Exemplos: Peregrini, Remedy, Rational, Mercury, CA-Unicenter *Service Desk*.

O **PODER CONCEDENTE** enfatiza que tal ferramenta também será utilizada para prover informações relativas à gestão da operação, **SLA**, **OLA** e base de conhecimento.

A proposição de ferramenta pela **CONCESSIONÁRIA** não significa que o **PODER CONCEDENTE** optará pela mesma, estando passível de mudança / indicação de outras opções.

Abaixo seguem os requisitos mínimos que deverão ser considerados na ferramenta a ser proposta:

Ferramenta	Interface	Requisitos
Sistema de Central de Atendimento	✓ URA ✓ Web / Intranet ✓ Chat	Suporte ao Atendente ✓ Registro, encaminhamento, formalização da solução e encerramento de chamados de incidentes, problemas, dúvidas, solicitações de serviços e de mudanças. ✓ Interação on-line e automatizada com os usuários para detalhamento de sua solicitação, quando cabível. ✓ Árvore de categorização de chamados definida e de fácil utilização e busca. A Árvore de categorização de chamados definida deverá ser previamente aprovada pelo PODER CONCEDENTE . ✓ Controle e sinalização do tempo de atendimento ✓ Categorização de prioridade, severidade e criticidade de chamados alinhada ao catálogo de atendimento ✓ Implementação de workflows paralelos para designação e aprovação por outras partes relacionadas (Ex.: Aprovação da concessão de acessos). ✓ Interfaces, catálogo de atendimento e base de

conhecimento atualizados.

Suporte ao auto-atendimento (usuários via Intranet)

✓ Autoatendimento pelo usuário final e analistas (internos e de fornecedores)

✓ Interface customizada e amigável ao perfil dos usuários do

PODER CONCEDENTE

✓ Interfaces, catálogo de atendimento e base de conhecimento mantidos e atualizados em língua portuguesa.

✓ Treinamento dos usuários finais no processo e uso da ferramenta.

Suporte a Gestão da Operação de Atendimento:

✓ Consolidação e posicionamento diário da situação parcial de indicadores classificados como críticos, com reporte detalhado e visual (*dashboard* e relatórios);

✓ Consolidação e posicionamento mensal da situação de indicadores, considerando dados históricos e projeção de tendência, a partir de reporte detalhado e visual (*dashboard* e relatórios);

✓ Facilidade e agilidade na estratificação de informações diárias e parciais sobre indicadores, sistemas, grupo de sistemas, entre outros;

✓ Facilidade e agilidade na estratificação de informações diárias e parciais sobre o ciclo de vida dos chamados para a tomada de ação, contemplando a configuração de “*thresholds*” (a vencer, vencidos, etc.);

✓ Configuração das informações da pesquisa de satisfação de usuários;

✓ Configuração de ciclo de disparo e de retorno da pesquisa de satisfação de usuários;

✓ Acompanhamento do status dos chamados para a tomada de ação e / ou cobrança, por meio de visões e relatórios;

✓ Escalonamento e sinalização automatizada de chamados;

✓ Acompanhamento da quantidade, nível de detalhamento e datas de atualização e validade das informações na base de conhecimento;

✓ Manutenção da base de usuários finais e fornecedores cadastrados (nomes, *user_ids*, e-mails, telefones).

Configuração;

✓ Licenças para a quantidade de atendentes, agentes de Gestão, e usuários;

✓ Disponibilidade e recebimento de informações relacionadas à:

- Inventário de sistemas e equipamentos;
- Base de dados de itens de configuração;

		<ul style="list-style-type: none"> • Monitoração de dispositivos; • Bases históricas de chamados, catálogo de atendimento e conhecimento.
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plano de contingência em caso de indisponibilidade da ferramenta e respectivas bases e serviços; ✓ Parametrização e adequação de telas, campos, tabelas, relatórios, filtros, linguagem e outros, conforme necessidades operacionais. Fornecer ferramentas de central de atendimento de TI para serem utilizadas na gestão de todo o ciclo de vida de chamados, em todos os níveis de atendimento existentes; ✓ Disponibilizar a ferramenta de central de serviços de atendimento em ambiente web para utilização pelos usuários de TI; ✓ Contemplar a configuração de processos conforme disciplinas do conceito ITIL: Gestão de Incidentes, Problemas, Configuração e Mudanças.
Base de conhecimento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Usuários finais (web / intranet) ✓ <i>HELPDESK</i> PRIMEIRO NÍVEL ✓ <i>HELPDESK</i> SEGUNDO NÍVEL 	<p>Suporte ao auto-atendimento (via Intranet);</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponibilidade da ferramenta em ambiente Intranet para utilização pelos usuários finais, a fim de possibilitar o auto-atendimento; ✓ Implementação e manutenção da base de conhecimento em português, sendo que esta será de propriedade do PODER CONCEDENTE; <p>Suporte ao <i>HELPDESK</i> SEGUNDO NÍVEL;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponibilidade da ferramenta em ambiente Intranet para utilização pelo <i>HELPDESK</i> SEGUNDO NÍVEL. <p>Configuração:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponibilidade e manutenção da base de conhecimentos com perfis distintos de suporte para usuários finais e analistas de <i>HELPDESK</i> PRIMEIRO NÍVEL e <i>HELPDESK</i> SEGUNDO NÍVEL/ ✓ Integração da base de conhecimento com a ferramenta de central de atendimento, agilizando a busca e interação pelo atendente.
Acesso remoto (captura de telas do terminal do usuário)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>HELPDESK</i> PRIMEIRO NÍVEL 	<p>Suporte ao Atendente;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizar ferramenta de acesso remoto aos terminais e às estações de trabalho de usuários para suporte ao atendimento de chamados.

Dimensionamento do serviço

Para a realização do serviço estima-se que serão realizados, aproximadamente, 50 (cinquenta) chamados mensais pelos **CS**, **CME** e **Laboratório**.

a) Obrigações e Responsabilidades da **CONCESSIONÁRIA**:

- i. Disponibilizar todos os serviços e equipamentos na forma, qualidade e quantidade aqui especificados;
- ii. Relatar o **PODER CONCEDENTE** toda e qualquer irregularidade observada nos postos de trabalhos;
- iii. Elaborar, apresentar e executar o **POP**, previamente homologado pelo **PODER CONCEDENTE**;
- iv. Se comprometer a rever e atualizar, o **POP**, no máximo, a cada 5 (cinco) anos;
- v. Disponibilizar equipe suficiente e capacitada para a realização dos serviços;
- vi. Fornecer instalações, equipamentos e manutenções tais como: edifícios, mobília, desktops/notebooks, sistemas, bases de dados, URA, etc., necessários para a prestação dos serviços;
- vii. Configurar a URA, de forma a facilitar e rapidamente direcionar os usuários aos respectivos perfis de atendentes responsáveis pelo atendimento de todos os chamados da central de atendimento. A configuração da URA deverá ser previamente aprovada pelo **PODER CONCEDENTE**;
- viii. Criar critérios de classificação de chamados e apresentar para aprovação do **PODER CONCEDENTE**, que poderá solicitar as alterações que julgar conveniente;
- ix. Quando o acesso for via telefone e o usuário não for atendido de imediato, a URA deverá informar o tempo previsto para seu atendimento;
- x. Pré-programar o serviço de URA com informação pró-ativa sobre a interrupção de um determinado serviço / recurso, evitando a abertura desnecessária de chamados e / ou sobrecarga no atendimento. A partir desta configuração, as ligações recebidas referentes ao serviço interrompido não serão consideradas no *baseline* de atendimento;
- xi. Fornecer ferramenta de acesso remoto aos terminais e às estações de trabalho, para atendimento remoto tanto via rede interna ou *web*. Deve contar com procedimento auditável para prover acesso remoto de forma segura;
- xii. Fornecer ferramenta que possibilite abertura online de chamados, bem como verificação de status dos tickets pelo usuário;
- xiii. Manter documentação atualizada dos processos e procedimentos relacionada à Central de Atendimento;

- xiv. Fornecer de acordo com o formato e a periodicidade definida em comum acordo com o **PODER CONCEDENTE**, os relatórios e os indicadores dos serviços prestados;
- xv. Participar das reuniões de gerência de mudanças, quando cabível, visando contribuir tecnicamente com o conteúdo das informações, chamados e/ou ordens de serviço;
- xvi. Prover treinamento contínuo aos atendentes para adequação a tecnologias utilizadas pelo **PODER CONCEDENTE**, suas evoluções e mudanças nas plataformas;
- xvii. Fornecimento e atualização contínua de uma lista de perguntas frequentes (“**FAQ**”) e Bases de Conhecimento relacionadas aos serviços e publicação das respostas de modo a facilitar o acesso para os usuários finais e também ao entendimento do ambiente;
- xviii. Comunicar imediatamente a ocorrência de incidentes que envolvam as bases de informações da central de atendimento do ambiente;
- xix. O *link* de comunicação entre o **CONCESSIONÁRIO** e a infraestrutura de TI do **PODER CONCEDENTE** será de responsabilidade do **CONCESSIONÁRIO**;
- xx. O **CONCESSIONÁRIO** deverá também fornecer instalações, equipamentos, *softwares* e licenças de uso das estações de trabalho utilizadas para acesso ao ambiente do **PODER CONCEDENTE**.

b) Obrigações e Responsabilidades do **PODER CONCEDENTE**:

- i. Orientar a **CONCESSIONÁRIA** na execução dos serviços;
- ii. Comunicar a **CONCESSIONÁRIA** das não conformidades ou problemas ocorridos na execução dos serviços, imediatamente após identificação do problema;
- iii. Indicar a substituição de funcionário da **CONCESSIONÁRIA** que estiver trabalhando em desacordo com as regras estipuladas para o cargo e função ou não estiverem cumprindo as regras gerais de conduta dos **CS, CME e Laboratórios**;
- iv. Analisar e emitir parecer sobre o **POP** elaborado pela **CONCESSIONÁRIA** em tempo hábil, a ser definido por acordo entre as partes, indicando os pontos de correção necessários para sua aprovação, quando for o caso.

4.8 HIGIENE

Limpeza dos CS, CME e Laboratórios

A execução de Serviços de Limpeza dos **CS, CME e Laboratório** caracteriza-se pela limpeza, conservação e desinfecção das superfícies, visando à obtenção de adequadas condições de salubridade e higiene em dependências médico-hospitalares e ambulatoriais, com disponibilização de mão de obra qualificada, produtos saneantes domissanitários, materiais e equipamentos e limpeza de caixa d'água.

A execução de Serviços de Limpeza dos **CS, CME e Laboratório** deverá ser executada pela **CONCESSIONÁRIA** durante o horário de funcionamento do **CS, CME e Laboratório** e sempre que requisitado pelo **PODER CONCEDENTE** com mão de obra dimensionada para postos fixos, calculados com base nas áreas de higienização e sua criticidade.

Legislação

- i. As técnicas de limpeza e soluções a serem utilizadas deverão seguir o disposto na Portaria nº 2616, de 12/05/98, do Ministério da Saúde, Manual de Procedimento de Artigos e Superfícies em Estabelecimentos de Saúde do Ministério da Saúde 1994, Manual de Controle de Infecção Hospitalar do Ministério da Saúde 1985 e todas as leis municipais, estaduais e federais vigentes e suas futuras atualizações.
- ii. As técnicas e procedimentos para a coleta de resíduos de serviço de saúde deverão observar as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) NBR 12.810, NBR 12.807 e NBR 12.809, e todas outras que estejam em vigor e suas futuras atualizações.
- iii. Todos os produtos utilizados para limpeza e desinfecção deverão estar registrados no Ministério da Saúde e seguir a padronização dos **CS, CME e Laboratório**.
- iv. A utilização de **EPI** é obrigatória, nos termos da Portaria MTE n.º 485, de 11 de novembro de 2005, art. 1º da NR 32 e demais vigentes. Todos os **EPI** deverão ser fornecidos pela **CONCESSIONÁRIA**.
- v. Execução de serviço de limpeza de caixa d'água conforme Lei Municipal n.º 6.673, de 4 de julho de 1994, e legislação municipal, estadual e federal que estiver vigente.
- vi. Além das exigências legais, a **CONCESSIONÁRIA** seguirá diretrizes específicas definidas pelo **PODER CONCEDENTE**.

Descrição dos Serviços

Os procedimentos operacionais de limpeza e utilização dos produtos químicos deverão estar de acordo com as diretrizes e serem previamente aprovados pelo **PODER CONCEDENTE**.

A execução de Serviços de Limpeza engloba as seguintes atividades:

- Limpeza e conservação dos ambientes e desinfecção de superfícies, de forma a promover a remoção de sujidades; a remoção, redução ou destruição de microorganismos patogênicos; o controle de disseminação de contaminação biológica, química, etc., mediante aplicação de produtos químicos, e ação mecânica ou térmica, num determinado período de tempo, das superfícies das diversas áreas dos **CS**, **CME** e **Laboratório**. Os serviços serão executados em todas as superfícies passíveis de contaminação e sujidade.
- Abastecimento, de dispensadores e saboneteiras;
- Limpeza e desinfecção de móveis e acessórios;
- Limpeza e desobstrução de ralos de escoamento, desentupindo-os quando necessário desde que isto não implique em mão de obra de bombeiro ou pedreiro;
- Limpeza geral dos pátios internos e externos, calçadas, entradas e saídas dos **CS**, **CME** e **Laboratório**;
- Segregação, acondicionamento, transportes interno e externo dos Resíduos de Serviços de Saúde (“RSS”), obedecendo a RDC ANVISA n.º 306, de 7 de dezembro de 2004; ou legislação vigente e atualizações;
- Limpeza geral das dependências da Copa e suas adjacências;
- Limpeza das geladeiras (partes interna e externa) em uso nos setores, sob orientação de preposto da manutenção dos **CS**, **CME** e **Laboratório**.

A periodicidade da limpeza deverá ser feita conforme necessidade e criticidade da área:

- a) Área Crítica: no mínimo três vezes ao dia e toda vez que necessário. Entende-se por necessário, eventos onde há derramamento de líquidos e/ou sólidos e fluídos corporais, quebras de objetos, entre outros que possa alterar o aspecto de limpeza do ambiente. Nesses casos, a **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar a limpeza do local em, no máximo, 20 (vinte) minutos.

Áreas Críticas são áreas que oferecem maior risco de transmissão de infecções, ou seja, áreas que realizam um grande número de procedimentos invasivos, ou ainda, aquelas áreas que por suas especificidades necessitam que seja minimizada a presença de microorganismos patogênicos, tais como: sala de vacina, sala de curativo, sala de expurgo, sala de coleta, sala de observação, consultórios odontológicos, Depósitos de Material e Limpeza (“DML”), área de armazenamento de venenos.

- b) **Área Semi-crítica:** no mínimo 2 (duas) vezes ao dia e sempre que necessário. Entende-se por necessário os eventos em que haja derramamento de líquidos e fluídos corporais, quebras de objetos, entre outros que possam alterar o aspecto de limpeza do ambiente. Nesses casos, a **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar a limpeza do local em, no máximo, 30 (trinta) minutos.

Áreas Semi-críticas são áreas ocupadas por pacientes com doenças infecciosas de baixa transmissibilidade e doenças não infecciosas, tais como: escovário, consultórios médicos e sala de espera.

- c) **Área Não Crítica:** no mínimo 1 (uma) vez ao dia e sempre que necessário. Entende-se por necessário os eventos em que haja derramamento de líquidos e fluídos corporais, quebras de objetos, entre outros que possam alterar o aspecto de limpeza do ambiente; Nesses casos, a **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar a limpeza do local em, no máximo 1 h (uma hora).

Áreas Não Críticas são todas as áreas nos **CS, CME e Laboratório** ocupadas ou não por pacientes e que oferecem risco mínimo de transmissão de infecção, tais como refeitórios, almoxarifado, sala de reuniões, sala de gerência, administrativo de zoonoses e farmácia, áreas externas (pisos adjacentes/contíguos às edificações, pátios, passeios, arruamentos e áreas verdes), esquadrias externas e fachadas envidraçadas.

Materiais a serem Utilizados

A **CONCESSIONÁRIA** poderá utilizar os materiais listados para realizar as atividades detalhadas anteriormente:

- a) **Germicidas:** são agentes químicos que inibem ou destroem os microorganismos, podendo ou não destruir esporos. São classificados em: esterilizantes, desinfetantes e anti-sépticos. Na seleção dos germicidas há necessidade de considerar: a necessidade de seu uso e a avaliação dos produtos disponíveis no mercado (formulação, ação sobre patógenos, efeitos de alcalinidade ou acidez; incompatibilidade, corrosividade, efeitos tóxicos, susceptibilidade às inativações por matérias orgânicas, efeito cumulativo e/ou residual e custos);

- b) Desinfetantes: são agentes químicos capazes de destruir microorganismos na forma vegetativa, podendo destruir parcialmente os esporos, em artigos ou superfícies, sendo divididos segundo seu nível de atividade em alto, médio ou baixo;
- c) Detergentes de baixo nível (sanificantes): são aqueles destituídos de ação turbeculicida, esporicida e virucida, devendo ter baixa toxicidade;
- d) Detergentes: são substâncias tensoativas, solúveis em água e dotadas de capacidade de emulsificar gorduras e manter resíduos em suspensão. São utilizados para limpeza de artigos e superfícies e para lavagem das mãos;
- e) Hipoclorito de Sódio: atua como desinfetante devido ao cloro ativo. Para a desinfecção de equipamentos e superfícies contaminados com material biológico, utilizam-se soluções de hipoclorito de sódio de 1% (um por cento) de cloro ativo (10.000 ppm) estável. O uso de hipoclorito de sódio não é recomendado em metais e mármore, devido à sua ação corrosiva;
- f) Cloro orgânico: o dicloroisocianureto de sódio age da mesma forma que o hipoclorito de sódio. Apresentado em pó e pode ser associado à tensoativos. Para a desinfecção de superfícies fixas é utilizado numa concentração de 3% (três por cento);
- g) Alcoóis: o mais utilizado é o álcool etílico, por possuir maior atividade germicida, menor custo e toxicidade. Para a desinfecção de superfícies recomenda-se a concentração de 77% (setenta e sete por cento) volume/volume, que corresponde a 70% (setenta por cento) em peso/volume. O uso em acrílico, borrachas e tubos plásticos é contra indicado, pois podem danificá-los.

Disposições Gerais

- Tipos de Limpeza Preconizados:
 - a) Limpeza concorrente ou diária: é o processo de limpeza diária, com a finalidade de remover a sujidade e repor o material de higiene;
 - b) Limpeza terminal: é o processo de limpeza e/ou desinfecção de toda a área dos **CS, CME e Laboratório**, incluindo todas as superfícies, mobiliários e equipamentos, com a finalidade de remover a sujidade e diminuir a contaminação ambiental, abastecendo as unidades com material de higiene e será realizada sempre que se fizer necessária.
- Métodos e Equipamentos de Limpeza de Superfícies:

Limpeza Úmida: Consiste na utilização de água, como elemento principal da remoção da sujeira, podendo ser por processo manual ou mecânico;

Limpeza com Jatos de Vapor de Água: Trata-se de alternativa de inovação tecnológica por meio de limpeza realizada com equipamento com jatos de vapor d'água, saturada sob pressão, sendo destinada predominantemente para a limpeza terminal. Sua utilização será precedida de avaliação, pelo **PODER CONCEDENTE**, das vantagens e desvantagens;

Limpeza Molhada: Consiste na utilização de água abundante, como elemento principal da remoção da sujeira, podendo ser manual ou mecânica, destinada principalmente para a limpeza terminal;

Limpeza Seca: Consiste na retirada de sujeira, pó ou poeira sem a utilização de água. A limpeza com vassouras é recomendável somente em áreas externas. É proibida a varredura seca em nas áreas internas dos **CS, CME e Laboratório**, conforme manual ANVISA de 1994.

- Desinfecção:

- A desinfecção é o processo aplicado a superfícies inertes, que elimina microorganismos na forma vegetativa, não garantindo a eliminação total dos esporos bacterianos. Pode ser realizada por meio de processos químicos ou físicos;
- Utilizar na execução dos serviços somente produtos que possuam garantia de qualidade, série NB9000 da ABNT ou substitutivo, bem como atender os requisitos básicos estabelecidos pela legislação vigente e suas futuras atualizações, sendo ainda submetidos a prévia apreciação e aprovação pelo **PODER CONCEDENTE**.

- Resíduos:

- Proceder ao recolhimento dos resíduos, conforme legislação vigente e o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (“**PGRSS**”) e demais exigências legais nos termos da Resolução Conjunta SS/SMA/SJDC n.º 1, de 29 de junho de 1998, que aprova as Diretrizes Básicas e Regulamento Técnico para apresentação e aprovação do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Serviços da Saúde, e do Decreto Municipal n.º 12.165, de 15 de dezembro de 2005, e suas futuras atualizações;
- O procedimento de recolhimento dos resíduos deve sempre contemplar as etapas de segregação, coleta interna, armazenamento;
- Transporte interno, com vistas ao transporte externo, tratamento e disposição final, sempre obedecendo às normas da ABNT e legislação regente;

iv. A Classificação de Resíduos deverá seguir o RDC da ANVISA 306, de 7 de dezembro de 2004, ou legislações que a substitua e suas futuras atualizações;

• Equipamento de Proteção:

- i. Os **EPI** têm por finalidade a proteção do indivíduo durante a realização de determinadas tarefas. São compostos de óculos, luvas grossas de borracha de cano longo, botas de borracha, avental impermeável ou não, máscara, gorro descartável, capa de chuva, cintos de segurança para janelas, vidros, fachadas e outros;
- ii. Os **EPC** têm por finalidade a proteção coletiva durante a realização de determinadas tarefas. É composto de placas sinalizadoras, cones, fitas zebreadas, andaimes e outros.

Obrigações e Responsabilidades da **CONCESSIONÁRIA**:

A **CONCESSIONÁRIA**, além da disponibilidade de mão de obra, dos saneantes domissanitários, dos materiais (papel toalha, papel higiênico, sacos para resíduo, caixas para descarte de perfurocortante, dentre outros) e dos equipamentos (carros de limpeza, container para os diversos resíduos, papeleiras dentre outros) ferramentas e utensílios necessários para a perfeita execução dos serviços de limpeza dos prédios e demais atividades correlatas, obrigar-se-á a:

- i. Elaborar, apresentar e executar o **POP**, previamente homologado pelo **PODER CONCEDENTE**;
- ii. Se comprometer a rever e atualizar, o **POP**, no máximo, a cada 5 (cinco) anos;
- iii. Realizar treinamento aos funcionários para utilização do sistema de informação dos **CS, CME e Laboratório**. Manter todos os equipamentos e utensílios necessários à execução dos serviços, em perfeitas condições de uso;
- iv. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal e futuras atualizações, as normas de segurança do **PODER CONCEDENTE**;
- v. Instruir os seus empregados, quanto à prevenção de incêndios nas áreas dos **CS, CME e Laboratório**;
- vi. Registrar e controlar, juntamente com o preposto do **PODER CONCEDENTE**, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as eventuais ocorrências;
- vii. Fornecer papel higiênico, sabonete líquido e papel toalha em quantidade e qualidade necessárias;

- viii. Seguir normas técnicas dos **CS, CME e Laboratório**;
- ix. Apresentar relação dos equipamentos e materiais de proteção individual e coletiva (**EPI e EPC**) fornecidos pela **CONCESSIONÁRIA** aos seus funcionários para o desempenho destas atividades, tais como: bota de borracha, capa de chuva, andaimes, cinto de segurança, luvas, avental, máscara, gorro e outros;
- x. Prever durante as obras dos **CS, CME e Laboratório** dispositivos para fixação dos andaimes de segurança para limpeza das fachadas e vidros;
- xi. Seguir regras e condutas, tais como:
- Não utilizar anéis, pulseiras, relógios e outros adornos;
 - Manter cabelos limpos e, quando compridos, mantê-los presos;
 - Manter barba e bigode aparados;
 - Manter as unhas aparadas e limpas;
 - Higienizar as mãos ao iniciar as atividades, antes e após o uso de luvas e após o término das atividades;
 - Realizar as atividades utilizando paramentação: uniforme, calçado fechado impermeável ou bota e luvas de segurança (luvas de borracha). Nas situações onde há a possibilidade de respingos, utilizar avental, óculos de proteção, gorro e máscara cirúrgica;
 - Não tocar em superfícies como maçanetas, bancadas, torneiras, interruptores, telefones dentre outros com as mãos enluvadas;
 - Preparar previamente todo material necessário ao procedimento de limpeza e desinfecção a ser executado;
 - Remover o lixo, os enxovais e uniformes sujos e o material usado antes de iniciar a limpeza do recinto;
 - Não agitar peças de roupas, sacos de lixo ou outro material contaminado; não espanar e não fazer varredura a seco nas áreas internas dos serviços;
 - Durante a limpeza manter as passagens e corredores desobstruídos, sem deixar extensões e fios nas áreas de circulação de pessoas;
 - Sinalizar as áreas de circulação de pessoas durante a limpeza;
 - Iniciar a limpeza do ambiente menos contaminado para o mais contaminado;
 - Iniciar a limpeza pelo mobiliário, equipamentos, paredes e terminar pelo piso;
 - Iniciar com movimentos amplos, do lugar mais alto para o mais baixo e da parte mais distante para a mais próxima;
 - Iniciar a limpeza do fundo dos recintos, salas, corredores e prosseguir em direção à saída;

- Limpar primeiro uma metade do recinto e depois a outra metade, deixando espaço livre para passagem de pessoas, remoção de equipamentos e mobiliário.
- Colocar o mobiliário no local original, deixando o ambiente em ordem, após a limpeza; a limpeza é sempre o primeiro passo. A desinfecção só é necessária quando houver matéria orgânica;
- Não deve ser misturado o hipoclorito de sódio com nenhum tipo de detergente ou produto químico;
- Higienizar e guardar todo material utilizado na limpeza e desinfecção (baldes, panos, etc.) e a paramentação (luvas, óculos, etc.) em local apropriado, ao término das atividades;
- Separar os panos de limpeza para cada uso e lavá-los diariamente. Os panos de limpeza do banheiro devem ser separados dos demais e também lavados diariamente em local apropriado no Depósito de Material de Limpeza (“**DML**”).

Obrigações e Responsabilidades do **PODER CONCEDENTE**:

- i. Orientar a **CONCESSIONÁRIA** para execução dos serviços;
- ii. Comunicar a **CONCESSIONÁRIA** das não conformidades ou problemas ocorridos na execução dos serviços, imediatamente após identificação do problema;
- iii. Indicar a substituição de funcionário da **CONCESSIONÁRIA** que estiver trabalhando em desacordo com as regras estipuladas para o cargo e função ou não estiverem cumprindo as regras gerais de conduta dos **CS, CME e Laboratório**.
- iv. Analisar e emitir parecer sobre o **POP** elaborado pela **CONCESSIONÁRIA** em tempo hábil, a ser definido por acordo entre as partes, indicando os pontos de correção necessários para sua aprovação, quando for o caso.

4.9 GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

Execução de Serviços especializados para gestão de resíduos, incluindo: atualização do **PGRSS**; política de segregação e coleta seletiva; coleta a partir dos depósitos de resíduo final, transporte, tratamento e destinação final de todos (com exceção do resíduo comum) os Resíduos de Serviço de Saúde (“**RSS**”) recicláveis, infectantes e químicos produzidos nos **CS, CME e Laboratório**. A gestão do resíduo comum não está incluso no escopo da **CONCESSIONÁRIA**.

Legislação vigente

- i. Decreto n.º 2.063, de 6 de outubro de 1983, que dispõe sobre multas a serem aplicadas por infrações à regulamentação para a execução do serviço de transporte rodoviário de cargas ou produtos perigosos e dá outras providências;
- ii. Resolução CONAMA n.º 316, de 29 de outubro de 2002, que dispõe sobre procedimentos critérios para o funcionamento de sistemas de tratamento térmico de resíduos;
- iii. Resolução CONAMA n.º 358/2005;
- iv. RDC da ANVISA n.º 306/2004;
- v. NR do Ministério do Trabalho e Emprego n.º 32;
- vi. Lei Estadual n.º 8.031/2009, que trata sobre a política estadual de resíduos sólidos;
- vii. Portaria FEAM n.º 361/2008, que trata sobre a disposição final dos **RSS**;
- viii. Lei Estadual n.º 16.689/2007, que trata sobre a coleta seletiva em prédios do Governo do Estado de Minas Gerais;
- ix. Decreto n.º 12.165/2005, que aprova as diretrizes básicas e o regulamento técnico para o **PGRSS** no município e dá outras providências;
- x. Portaria SLU/PBH n.º 127/2008, que estabelece norma técnica de abrigos;
- xi. Portaria SLU/PBH n.º 82/2000, que estabelece norma técnica de acondicionamento;
- xii. Portaria SLU/PBH n.º 115/2002, que estabelece norma técnica de coleta e transporte;
- xiii. NBR 12.980, que define termos utilizados na coleta, varrição e acondicionamento de resíduos sólidos urbanos;
- xiv. NBR 13.221, que especifica os requisitos para o transporte terrestre de resíduos, de modo a evitar danos ao meio ambiente e a proteger a saúde pública;
- xv. NBR 13.332, que define os termos relativos ao coletor-compactador de resíduos sólidos, acoplado ao chassi de um veículo rodoviário, e seus principais componentes;
- xvi. NBR 13.463, que classifica a coleta de resíduos sólidos urbanos dos equipamentos destinados a esta coleta, dos tipos de sistema de trabalho, do acondicionamento destes resíduos e das estações de transbordo;
- xvii. NBR 14.619, que estabelece os critérios de incompatibilidade química a serem considerados no transporte terrestre de produtos perigosos;
- xviii. NBR 12.810, que fixa os procedimentos exigíveis para coleta interna e externa dos resíduos de serviços de saúde, sob condições de higiene e segurança;
- xix. NBR 14.652, que estabelece os requisitos mínimos de construção e de inspeção dos coletor-transportadores rodoviários de resíduos de serviços de saúde do grupo A;

- xx. Outras legislações federais, estaduais e municipais, em vigor e suas futuras atualizações.
- xxi. Além das exigências legais, a **CONCESSIONÁRIA** seguirá diretrizes específicas definidas pelo **PODER CONCEDENTE**

Descrição dos Serviços

A Execução de Serviços de Coleta de Resíduos de Serviço de Saúde se dará para todos os resíduos produzidos nos Centro de Saúde contemplados na seguinte classificação:

- i. Grupo A - engloba os componentes com possível presença de agentes biológicos que, por suas características de maior virulência ou concentração, podem apresentar risco de infecção. Exemplos: placas e lâminas de laboratório, lençóis, vacinas, agulhas, seringas, tecidos, dentre outros;
- ii. Grupo B - contém substâncias químicas que podem apresentar risco à saúde pública ou ao meio ambiente, dependendo de suas características de inflamabilidade, corrosividade, reatividade e toxicidade. Ex: medicamentos apreendidos, reagentes de laboratório, resíduos contendo metais pesados, dentre outros;
- iii. Os resíduos perigosos como pilhas, baterias, cartuchos, tonners, lâmpadas e outros deverão ser corretamente dispensados;

Os resíduos recicláveis deverão ser destinados aos pontos de coleta para reciclagem;

A Execução de Serviços de Coleta de resíduos de serviços de saúde engloba as seguintes atividades:

- Coleta e transporte externos que consistem:
 - i. na remoção dos resíduos de serviços de saúde do abrigo dos **CS, CME e Laboratório** até a unidade de destino final do resíduo de acordo com sua classificação e em acordo com o **PGRRS** aprovado pelos órgãos oficiais;
 - ii. Na coleta da parcela infectante de **RSS** até a unidade de tratamento ou destinação final;
- A coleta do lixo infectante deverá ser realizada em veículos normatizados (NBR 12810, NBR 14652 da ABNT e legislações vigentes).
- Todo o transporte deverá seguir as normas vigentes e a periodicidade deverá ser diária;
- Tratamento: consiste na utilização de técnicas e processos que alteram ou trocam as características dos resíduos antes da sua disposição final. Para o lixo infectante este tratamento

deverá garantir a esterilização para torná-lo não perigoso, pronto para a disposição final. O tratamento deverá ser realizado por empresa licenciada para este fim.

- Destinação Final: a destinação dos resíduos do Grupo A e Grupo B deverão ser tratados antes do descarte no destino final por órgãos licenciados pelo **PODER CONCEDENTE**.

O cronograma de retirada de lixo deverá seguir o **PGRSS** dos **CS, CME e Laboratório** a ser disponibilizado para a **CONCESSIONÁRIA**.

Obrigações e Responsabilidades da **CONCESSIONÁRIA**:

- i. Elaborar, apresentar e executar o **PGRSS**, previamente homologado pelo **PODER CONCEDENTE**;
- ii. Se comprometer a rever e atualizar o **PGRSS**, no máximo a cada 5 (cinco) anos;
- iii. Manter funcionários em número suficiente para a atividade, devidamente uniformizados, com identificação profissional e utilizando **EPI** e **EPC**, fornecidos pela **CONCESSIONÁRIA**, conforme ambiente e função;
- iv. Equipar os **CS, CME e Laboratório** com contêineres adequados ao abrigo de cada resíduo conforme legislação específica e suas atualizações e mantê-los em adequadas condições de uso;
- v. Manter o **PGRSS** atualizado e autorizado pelos órgãos competentes, sendo este sempre atualizado com as equipes de segurança do trabalho e **COMCIRA** do **PODER CONCEDENTE**;
- vi. Promover campanhas, capacitações e outras atividades em conjunto com o **PODER CONCEDENTE** para garantir a correta segregação dos resíduos;
- vii. Promover em conjunto com o **PODER CONCEDENTE** a política de segregação seletiva e de reciclagem de materiais.

Obrigações e Responsabilidades do **PODER CONCEDENTE**:

- i. Colaborar com as ações da **CONCESSIONÁRIA** pertinentes ao gerenciamento de resíduos;
- ii. Orientar a **CONCESSIONÁRIA** para a execução dos serviços;
- iii. Comunicar a **CONCESSIONÁRIA** sobre as não conformidades ou problemas ocorridos na execução dos serviços, imediatamente após identificação do problema;
- iv. Indicar a substituição de funcionário da **CONCESSIONÁRIA** que estiver trabalhando em desacordo com as regras estipuladas para o cargo e função ou não estiverem cumprindo as regras gerais de conduta dos **CS, CME e Laboratório**;

- v. Analisar e emitir parecer sobre o **POP** elaborado pela **CONCESSIONÁRIA** em tempo hábil, a ser definido por acordo entre as partes, indicando os pontos de correção necessários para sua aprovação.

4.10 LOGÍSTICA DE REDE DE FRIO (IMUNOBIOLOGICOS)

O serviço de logística de rede de frio envolverá as atividades de recebimento, armazenagem, separação, distribuição e transporte aos **CS** de todos os tipos de imunobiológicos utilizados no Município de Belo Horizonte.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá estruturar área física destinada ao recebimento, armazenamento, separação, distribuição e transporte dos imunobiológicos que serão geridos tecnicamente pelo **PODER CONCEDENTE** por meio de POPs. Adicionalmente a **CONCESSIONÁRIA** deverá disponibilizar um escritório montado dentro do espaço destinado ao armazenamento dos imunobiológicos para acompanhamento e fiscalização do **PODER CONCEDENTE**.

A **CONCESSIONÁRIA** manterá atualizados e organizados relatórios de todas e quaisquer intercorrências e problemas com os imunobiológicos, identificados por lote e data;

Legislação aplicável:

- i. A logística de rede de frio cumprirá todas as exigências dos Manuais da Rede de Frio, Procedimentos da Rede de Frio e Equipamentos da Rede de Frio do Ministério da Saúde e suas futuras atualizações;
- ii. Além das exigências legais, a **CONCESSIONÁRIA** seguirá as diretrizes específicas definidas pelo **PODER CONCEDENTE**.

Descrição dos serviços:

A logística da rede de frio tem início com a realização, pela **CONCESSIONÁRIA**, do recebimento dos imunobiológicos no local indicado pelo **PODER CONCEDENTE**;

Recebimento

A **CONCESSIONÁRIA** receberá os imunobiológicos, desde que rigorosamente atendidas todas as condições de fornecimento, tais como: quantidade, especificações, apresentação, embalagem, unidade de fornecimento, validade e conformidade do relatório de histórico de temperatura.

A **CONCESSIONÁRIA** assegurará que os imunobiológicos entregues estejam em conformidade com a nota de fornecimento de material (NFM) emitida pela Secretaria de Estado da Saúde (SES/MG). A referida fatura é previamente planejada e acordada entre o Município e a Secretaria de Estado da Saúde (SES/MG).

A **CONCESSIONÁRIA** garantirá a integridade física e técnica dos imunobiológicos e que problemas como atrasos ou não recebimento, deverão ser imediatamente comunicados formalmente ao **PODER CONCEDENTE**. As divergências devem ser resolvidas junto ao **PODER CONCEDENTE**, em tempo razoável, para evitar desabastecimento;

Armazenagem

A **CONCESSIONÁRIA** deverá seguir as normas definidas nos manuais da rede de frio do Ministério da Saúde e no POP estabelecido pelo **PODER CONCEDENTE**.

A **CONCESSIONÁRIA** manterá a organização das câmaras frias conforme as orientações do fabricante e dos manuais da rede de frio do Ministério da Saúde e de acordo com as orientações do **PODER CONCEDENTE**, observando as práticas abaixo:

- a) As câmaras são dotadas de prateleiras metálicas (aço inox). Os imunobiológicos armazenados devem ser acondicionados nas prateleiras, de forma a permitir a circulação de ar entre as mesmas; e
- b) Os imunobiológicos devem ser armazenados da seguinte forma:
 - Nome do imunobiológico, com as seguintes especificações:
 - Laboratório produtor;
 - N° do lote;
 - Prazo de validade;
 - Enfrascagem (uma dose - 10 doses - 20 doses etc.).

Deve-se observar também a validade dos lotes. Aqueles com menor prazo de validade deverão ter prioridade na distribuição, de forma a se evitar perda de imunobiológicos por vencimento do prazo.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá fornecer relatório com o histórico de medição de temperatura, a qual será feita a, no mínimo, cada duas horas e será apresentada diariamente ao **PODER CONCEDENTE**. Ainda caberá a **CONCESSIONÁRIA** a proposição de alarmes de temperatura com discador telefônico automático.

No caso de falta de energia e caso o gerador não seja acionado automaticamente, o fato deverá ser comunicado imediatamente ao **PODER CONCEDENTE**.

A **CONCESSIONÁRIA** cumprirá a operação de armazenamento e controle de estoque para os imunobiológicos definidos no POP pelo **PODER CONCEDENTE**.

A guarda e responsabilidade dos imunobiológicos ficam sob a **CONCESSIONÁRIA** do momento da assinatura da fatura de recebimento até sua entrega no **CS**;

Qualquer perda, dano ou avaria ocasionada por más condições de armazenamento ou manuseio deverão ter seus valores ressarcidos pela **CONCESSIONÁRIA** em até 30 (trinta) dias.

A **CONCESSIONÁRIA** informará, formalmente, ao **PODER CONCEDENTE** o vencimento do prazo de validade de lotes dos imunobiológicos para os próximos 90 (noventa) dias.

Imunobiológicos com prazo de validade expirado, que não tenham sido comunicados ao **PODER CONCEDENTE** dentro do prazo estipulado no item anterior, deverão ter seus valores ressarcidos pela **CONCESSIONÁRIA** em, no máximo, 60 (sessenta) dias;

A **CONCESSIONÁRIA** deverá informar formalmente ao **PODER CONCEDENTE** sempre que o estoque atingir nível mínimo e máximo a ser definido no **POP**;

Fica sob responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**, manter os imunobiológicos estocados segundo as determinações de boas práticas de estocagem dos imunobiológicos, contidas no Manual da Rede de Frio e no POP referente ao armazenamento, observando as características e condições de conservação exigidas por produto, garantindo a integridade dos mesmos;

A unidade de medida a ser adotada na comunicação entre a **CONCESSIONÁRIA** e o **PODER CONCEDENTE** será a unidade (ampola, frasco etc.).

A **CONCESSIONÁRIA** deverá, mensalmente, informar ao **PODER CONCEDENTE** de toda a movimentação física ocorrida no estoque, por meio de relatórios customizados. O conteúdo dos relatórios será descrito no **POP**.

A realização de inventário deverá seguir periodicidade mensal de acordo com as normas vigentes.

Os imunobiológicos excepcionalmente vencidos ou retirados de circulação dos Centros de Saúde pela ANVISA ou qualquer outro órgão sanitário responsável deverão aguardar parecer do **PODER CONCEDENTE** para a destinação final. Devendo ser recolhidos em um prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas e estocados em lugares segregados e identificados dentro do armazém, seguindo as orientações do fabricante e dos manuais da rede de frio do Ministério da Saúde e de acordo com as orientações do **PODER CONCEDENTE**;

A operação deste serviço demandará a aquisição de equipamentos específicos de armazenagem e acondicionamento dos imunobiológicos, favorecendo sua identificação e controle.

Área física

A área física destinada à Rede de Frio deverá seguir as orientações do fabricante e dos manuais da rede de frio do Ministério da Saúde e as orientações do **PODER CONCEDENTE**, disponibilizando os seguintes itens e observando as recomendações abaixo:

- Área física suficiente para a acomodação dos equipamentos da Rede de Frio e armazenagem de caixas térmicas, bobinas de gelo reciclável e imunobiológicos. O ambiente destinado à localização da câmara e freezer deverá dispor de boa circulação de ar e permitir a movimentação de pessoas e carga entre os equipamentos;
- Sala de preparo de imunobiológicos com área física adequada e suficiente para tal atividade. A temperatura deste local deverá permanecer em +14°C;
- Área física adequada e suficiente para as câmaras;

- Área física adequada e suficiente para a ante-câmara. A temperatura deste local deverá permanecer entre +2°C a +8°C;
- Área física adequada e suficiente para a câmara positiva. A temperatura deste local deverá permanecer entre +2°C a +8°C;
- A estimativa de imunobiológicos a serem armazenados na câmara positiva:
 - Total de doses a serem armazenadas por ano/rotina: 3.500.000;
 - Total de doses a serem armazenadas por mês/rotina: 300.000;
 - Total de doses a serem armazenadas por mês/campanha: 2.000.000.
- As áreas acima descritas deverão ser suficientes para o armazenamento do estoque total de imunobiológicos do Município conforme estimativas e referências apresentadas no **EDITAL** e seus **Anexos**;
- A **CONCESSIONÁRIA** deverá submeter o *layout* das áreas destinadas à Rede de Frio à aprovação do **PODER CONCEDENTE**;
- Bancada de preparo (inox e granito);
- Ambiente arejado;
- Proteção da incidência de luz solar direta;
- Área específica para tratamento dos resíduos dos imunobiológicos de microorganismo vivo;
- Área específica para resíduos do grupo A (infectante) e E (pérfuro-cortante);
- Área específica para resíduos grupo D (resíduo comum);
- Sistema de alarme;
- A **CONCESSIONÁRIA** deverá disponibilizar sistema de geradores capaz de atender os equipamentos de refrigeração das câmaras e *freezers*, ares condicionados e iluminação, para manter em funcionamento os equipamentos no caso de falta ou oscilação na corrente elétrica. O gerador não poderá ser alimentado com gasolina;
- Docas para carga e descarga com localização adequada para a manutenção da temperatura dos itens e para o acesso dos veículos de carga.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá dispor no mínimo 3 de *freezers* para atender inclusive situações estratégicas (campanha, intensificações, manutenção e limpeza) e para conservação de gelo reciclável utilizado no transporte de imunobiológicos. Deve a **CONCESSIONÁRIA** ainda dispor de carrinho para transporte; palletes de polietileno; termômetros analógico de

momento/máxima/mínima; termômetros analógico cabo extensor; caixas de poliuretano em número suficiente contendo dispositivo de medição de temperatura inviolável.

Distribuição

Deverá a **CONCESSIONÁRIA** apresentar para validação do **PODER CONCEDENTE** o planejamento da logística de imunobiológicos para o abastecimento dos Centros de Saúde;

A distribuição dos imunobiológicos nos **CS** terá rotina mensal de entrega e sempre que for requisitado pelo **PODER CONCEDENTE**;

A distribuição de imunobiológicos deverá seguir as normas, manuais da rede de frio e orientações do Ministério da Saúde e do **PODER CONCEDENTE**;

A **CONCESSIONÁRIA** deverá lacrar a caixa, colocar a etiqueta identificando-a com endereço de destino, nome e telefone do responsável pelo recebimento (para contato em caso de emergência), data e hora da embalagem e prazo para entrega do volume.

Deverão ser entregues pela **CONCESSIONÁRIA**, juntamente com os imunobiológicos:

- Nota de fornecimento de material referente à simples remessa
- Formulário de Detalhamento da Carga em duas vias em que deverão constar:
 - Controle de temperatura dos imunobiológicos;
 - Data e hora da embalagem;
 - Número de volumes;
 - Número de bobinas utilizadas;
 - Assinatura do responsável pela embalagem.
- Formulário Comprovante de Recebimento de Imunobiológicos em duas vias em que deverão constar:
 - Data e hora de chegada;
 - Número da nota;
 - Quantidade de volumes;
 - Temperaturas no momento da chegada;
 - Observações; e

- Assinatura do responsável.

Transporte

Os imunobiológicos deverão ser transportados em veículos de transporte que garantam a rigorosa manutenção da temperatura dos itens transportados dentro dos limites de temperatura estabelecidos pelo Ministério da Saúde e de acordo com as orientações do **PODER CONCEDENTE**.

Para a realização da operação de logística de imunobiológicos a **CONCESSIONÁRIA** deverá dispor de dois veículos tipo VUC em perfeitas condições de operação.

Todos os veículos utilizados para a movimentação de imunobiológicos disporão de equipamentos para rastreamento e aferição de velocidade bem como para comunicação direta com o **PODER CONCEDENTE**;

É vetado o transporte de imunobiológicos juntamente com outros itens como medicamentos, mobiliário, insumos, produtos radioativos ou tóxicos (inseticidas, detergentes, lubrificantes, agrotóxicos e outros), material biológico ou materiais e roupas contaminadas;

A **CONCESSIONÁRIA** deverá possuir dois veículos em condições sanitárias adequadas para o transporte de imunobiológicos;

Todos os imunobiológicos serão transportados respeitando o controle de temperatura nos diferentes níveis conforme as orientações do fabricante e dos manuais da rede de frio do Ministério da Saúde e suas futuras atualizações e de acordo com as orientações do **PODER CONCEDENTE**.

Dimensionamento do serviço

Para a realização do serviço de logística da Rede de Frio, a **CONCESSIONÁRIA** deverá dispor de infraestrutura para atender aos seguintes números para referência:

Ano **sem** campanha Extraordinária

Tipo de imunobiológico	Quantidade recebida
BCG	233.670
Polio 20 doses	291.850
Polio 25 doses	262.000
Tríplice	144.240
Febre amarela 05 doses	118.000
Febre amarela 10 doses	210.900
Febre amarela 50 doses	335.900
Dupla adulto	212.710
Hepatite B	240.700
Hepatite A	10.680
Triviral	300.750
Tetraivalente 05 doses	110.275
Tetraivalente 10 doses	10.000
Rotavírus	64.090
Pneumo 23	2.846
Pneumo 7	22.308
Meningo	68.389
Varicela	2.747
Raiva humana	15.930
PPD 15 testes	
PPD 50 testes	10.500
Antígeno de Montenegro	6
Gripe	357.720
H1N1	
Imunoglobulina anti-tetânica	26
Imunoglobulina anti-rábica	10
Imunoglobulina anti-hepatite B	101
Imunoglobulina anti-varicela zoster	63
Imunoglobulina anti-RH	2.400
Tríplice acelular	969
Anti-tifoídica	179
Salk	1.107
TOTAL	2.995.823

Ano **com** campanha Extraordinária

Tipo de imunobiológico	Quantidade recebida
BCG	206.430
Polio 20 doses	24.000
Polio 25 doses	555.325
Tríplice	89.530
Febre amarela 05 doses	313.110
Febre amarela 10 doses	20.000
Febre amarela 50 doses	
Dupla adulto	196.400
Hepatite B	269.350
Hepatite A	245
Triviral	284.740
Tetraivalente 01 dose	1.000
Tetraivalente 05 doses	84.240
Tetraivalente 10 doses	32.000
Rotavírus	73.180
Pneumo 23	1.850
Pneumo 7	12.491
Meningo	111.846
Varicela	265
Raiva humana	16.720
PPD 15 testes	7.800
PPD 50 testes	1.100
Antígeno de Montenegro	10
Gripe	296.120
H1N1	1.593.740
Imunoglobulina anti-tetânica	149
Imunoglobulina anti-rábica	71
Imunoglobulina anti-hepatite B	298
Imunoglobulina anti-varicela zoster	260
Imunoglobulina anti-RH	2.400
Tríplice acelular	1.581
Anti-tifoídica	367
Salk	1.165
TOTAL	5.369.413

Campanhas anuais previstas:

- Influenza H1N1; e
- Poliomelite

Período das campanhas previstas: Março, Abril, Maio, Junho, Julho e Agosto.

Além das campanhas anuais previstas, poderão ocorrer campanhas emergenciais, nas quais o armazém da **CONCESSIONÁRIA** deverá suportar a demanda esporádica, assim como a mudança do calendário de vacinas que poderá ser alterado conforme necessidade e normas do Ministério da Saúde, da Secretaria do Estado da Saúde e do **PODER CONCEDENTE**.

Obrigações e responsabilidades da **CONCESSIONÁRIA**

- Elaborar, apresentar e executar o **POP**, previamente homologado pelo **PODER CONCEDENTE**;
- Rever e atualizar, o **POP**, no máximo, a cada 2 (dois) anos;
- O pessoal envolvido no processo de transporte deve dispor de **EPC**, quando couber, e utilizar **EPI**, de acordo com as atividades realizadas, em conformidade com normas específicas;
- Garantir que todo o processo de recolhimento, armazenagem e distribuição será monitorado por dispositivo de controle de temperatura inviolável, garantindo a rastreabilidade dos imunobiológicos por lote;
- Disponibilizar, as informações de maneira a permitir a comunicação automática com o **PODER CONCEDENTE**;
- Responsabilizar-se pelo transporte e distribuição dos imunobiológicos da Rede de Frio para os **CS**;
- Gerir, operar e realizar manutenções nos veículos e no armazém de modo que o serviço não seja interrompido;
- Garantir os níveis de qualidade definidos pela legislação vigente e pelo **PODER CONCEDENTE**;
- É responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** a falta de itens do estoque regular sempre que esta seja ocasionada pelo descumprimento da obrigação em informar ao **PODER CONCEDENTE**, em tempo hábil, para a realização dos procedimentos de requisição, sobre a necessidade de reposição;

- x. Garantir a preservação e integridade dos imunobiológicos durante todo o tempo em que os mesmos permaneçam sob a sua guarda; e
- xi. Manter serviço de plantão permanente conforme definido pelo **PODER CONCEDENTE**.

Obrigações e responsabilidades do **PODER CONCEDENTE**

- i. Analisar e emitir parecer sobre o **POP** elaborado pela **CONCESSIONÁRIA** em tempo razoável, a ser definido por acordo entre as partes, indicando os pontos de correção necessários para sua aprovação, quando for o caso;
- ii. O **POP** deverá conter o detalhamento referente às etapas dos **SERVIÇOS** relativas ao recebimento, armazenamento, separação, distribuição e transporte dos imunobiológicos e deverá ser validado pelo **PODER CONCEDENTE** segundo os termos do **CONTRATO** e seus **ANEXOS**.
- iii. Comunicar formalmente à **CONCESSIONÁRIA** a data em que os lotes dos imunobiológicos recebidos estarão disponíveis para recebimento;
- iv. Emitir relatório com o histórico detalhado de armazenagem e das condições de temperatura das etapas da logística dos imunobiológicos.
- v. Comunicar a **CONCESSIONÁRIA** as não conformidades ou problemas ocorridos na execução dos serviços, imediatamente após identificação do problema;
- vi. Indicar a substituição de funcionário da **CONCESSIONÁRIA** que estiver trabalhando em desacordo com as regras estipuladas para o cargo e função ou não estiver cumprindo as regras gerais de conduta dos **CS**.
- vii. Caberá ao **PODER CONCEDENTE** realizar todos os procedimentos de pedidos de ressurgimento para a **CONCESSIONÁRIA** e também os acordos de quantidades e prazos com o Ministério da Saúde e Secretaria Estadual de Saúde
- viii. Informar a **CONCESSIONÁRIA** sobre as quantidades compradas e os prazos acordados com os fornecedores para entrega dos imunobiológicos.

5 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E TELECOM

5.1 EQUIPAMENTOS

ESCOPO DA CONTRATAÇÃO

O provedor será responsável pela prestação de serviços de TI dos Centros de Saúde, conforme detalhado neste documento, bem como pela renovação da plataforma tecnológica do sistema de gestão de saúde, conforme item 5.2 deste documento.

Com a finalidade de facilitar o entendimento da leitura, os serviços foram divididos em torres de serviços, conforme seguem:

- Segurança
- Impressão de documentos
- TELESSAÚDE
- Microinformática
- Rede de dados e voz
- Terminais de auto-atendimento

ESCOPO DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

5.1.1 Segurança

Gestão de vulnerabilidade: Detecção, análise e reporte das vulnerabilidades dos ativos de TI dos Centros de Saúde. Realizar testes periódicos, informando vulnerabilidades e ações corretivas necessárias.

Gestão de antivírus: Gestão de plataforma de antivírus, garantindo proteção em tempo real dos ativos de TI dos Centros de Saúde.

5.1.2 Impressão de documentos

O provedor deverá prover soluções com impressoras, multifuncionais (copiadora, digitalização de imagens, scanner e fax) e software de gerenciamento. A localização física dos ativos de impressão

para dimensionamento bem como os requisitos técnicos mínimos dos equipamentos por localidade física é:

Localização programada para os ativos de impressão:

- Consultórios – 1 impressora de pequeno porte preto e branco por consultório
- Recepção – 1 impressora multi-funcional de grande porte, com pelo menos 3 saídas diferentes de papel por recepção
- Farmácia – 1 impressora de médio porte preto e branco
- Almoxarifado - 1 impressora de médio porte preto e branco
- Sala administrativa – 1 impressora de pequeno porte preto e branco por sala
- Sala de gerência – 1 impressora de pequeno porte colorida
- Sala de arquivo – 1 impressora de pequeno porte preto e branco
- Sala de coleta – 1 impressora de etiquetas
- Sala de vacina – 1 impressora de pequeno porte preto e branco
- Sala de observação – 1 impressora de pequeno porte preto e branco
- NASFS (núcleo de apoio a saúde da família) – 1 impressora de pequeno porte preto e branco
- Referência de saúde mental - 1 impressora de pequeno porte preto e branco

Especificações mínimas dos equipamentos

Impressora de etiquetas

- Configuração de comprimento de etiqueta
- Conexão via rede
- Possibilidade de impressão direta ou por transferência de Ribbon

Impressora de pequeno porte preto e branco

- Mínimo de 28 páginas por minuto
- Possibilidade de impressão frente e verso
- Capacidade mensal mínima de 5000 páginas por mês
- Resolução mínima de 2400x600 dpi
- Interface paralela ou via rede

- Capacidade mínima de 800 páginas na bandeja de alimentação

Impressora de médio porte preto e branca

- Mínimo de 40 páginas por minuto
- Possibilidade de impressão frente e verso
- Capacidade mensal mínima de 40000 páginas por mês
- Resolução mínima de 2400x600 dpi
- Interface paralela ou via rede
- Capacidade mínima de 1000 páginas na bandeja de alimentação

Multifuncional de grande porte preto e branco

- Mínimo de 40 páginas por minuto
- Possibilidade de impressão frente e verso
- Capacidade mensal mínima de 40000 páginas por mês
- Resolução mínima de 2400x600 dpi
- Interface paralela ou via rede
- Capacidade mínima de 1000 páginas na bandeja de alimentação
- Interface para envio e recebimento de fax
- Dispositivo para digitalização de documentos (scanner) com resolução mínima de 800x600 dpi e capacidade de digitalização de pelo menos 25 documentos por minuto

Impressora de pequeno porte colorida

- Mínimo de 28 páginas por minuto
- Possibilidade de impressão frente e verso
- Capacidade mensal mínima de 8000 páginas por mês
- Resolução mínima de 2400x600 dpi
- Interface paralela ou via rede
- Capacidade mínima de 800 páginas na bandeja de alimentação
- Impressões coloridas com pelo menos 4 cores básicas de alimentação, qualquer que seja a tecnologia – preto mais 3 cores

Manutenção e substituição de impressoras

o PODER CONCEDENTE deverá possuir estoque de contingência para garantir as seguintes necessidades:

Substituição em caso de quebra ou parada não programada, no prazo estabelecido no capítulo de SLAs, a contar do momento de abertura do chamado na central de atendimento.

Para o caso de manutenção preventiva, esta só poderá iniciar após a liberação, instalação e testes de funcionamento da impressora sobressalente.

Substituição em caso de roubos ou furtos de equipamentos, obedecendo ao mesmo prazo estabelecido para substituição em caso de quebra ou parada não programada.

Substituição por problemas que afetem a qualidade da impressão como manchas, riscos e baixa resolução, no prazo estabelecido no capítulo de SLAs, a contar da abertura do chamado na central de atendimento.

Renovação

A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar a renovação do parque de impressoras, ou seja, a substituição de todos os ativos de impressão dos Centros de Saúde, CME e Laboratório, de 4 em 4 anos a contar da data de assinatura do contrato, por equipamentos de primeira linha e tecnologicamente atualizados em relação, a plataforma, aos insumos utilizados, e aos sistemas operacionais, considerando a interoperabilidade dos equipamentos e a performance necessária para os diferentes tipos de aplicações computacionais utilizados nos Centro de Saúde.

O PODER CEDENTE deverá ser informado previamente à renovação e validar as especificações dos equipamentos dos ativos de impressão.

5.1.3 Infraestrutura de base para TELESSAÚDE

O sistema de TELESSAÚDE possui necessidades especiais para seu funcionamento.

Por isso será necessária uma infraestrutura equivalente a sala de videoconferência móvel, tendo como base os seguintes requisitos técnicos:

Televisor 46 polegadas LCD Tela Plana

Características técnicas mínimas

- Pelo menos 2 milhões de pixels
- Pelo menos 1920x1080 linhas
- Pelo menos 3 entradas HDMI

Videoconferência

Características técnicas mínimas

• Possuir sistema de gerenciamento da vídeo-conferência, permitindo ao responsável pela apresentação executar ações específicas, como apresentar um arquivo na tela, separar a tela entre as câmeras e controlar volume das caixas de som e dos microfones

- Fornecer 1 microfone de mesa multidirecional
- Fornecer 2 câmeras de vídeo
- Gerar fluxo de streaming de áudio e vídeo unicast ou multicast na rede local onde usuários a partir do PC possam assistir a videoconferência
- Gravar a seção de videoconferência em memory stick em formato streaming no próprio computador

Renovação

A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar a renovação dos ativos da infraestrutura de base necessários ao funcionamento do TELESSAUDE de 5 em 5 anos por equipamentos de primeira linha e tecnologicamente atualizados em relação à necessidade futura desta aplicação.

O PODER CONCEDENTE deverá ser informado previamente à renovação e validar as especificações dos equipamentos dos ativos

Substituição

A CONCESSIONÁRIA deverá possuir estoque mínimo de contingência para garantir as seguintes necessidades:

Substituição em caso de quebra ou parada não programada, roubo ou furto em até 48 horas, a contar da abertura do chamado na central de atendimentos.

Substituição por problemas de mau funcionamento em até 96 horas. Para cada unidade de saúde deverá ser considerado 1 televisor de 46 polegadas e 1 conjunto de microfones e câmeras.

5.1.4 Microinformática

São considerados como microinformática todos os computadores, notebooks, tablets, PDAs, thin clients e periféricos, que serão integrados à rede de dados e aos diversos sistemas de informação da solução de tecnologia dos Centros de Saúde.

Localização programada para os ativos de microinformática em cada uma dos Centros de Saúde para dimensionamento:

- Consultórios – 1 microcomputador por consultório
- Recepção – 3 microcomputadores, sendo 1 por posição de atendimento
- Farmácia – 2 microcomputadores por farmácia
- Almojarifado - 1 microcomputador por almojarifado
- Sala administrativa – 5 microcomputadores por sala administrativa
- Sala de gerência – 1 microcomputador por sala de gerencia
- Sala de arquivo – 1 microcomputador por sala
- Sala de coleta – 1 microcomputador por sala de coleta
- Sala de vacina – 1 microcomputador por sala de vacina
- Sala de observação – 1 microcomputador por sala de observação
- Sala de curativo – 1 microcomputador por sala de curativo
- Salão multiuso – 2 microcomputadores por salão multiuso
- Sala de agentes de saúde – 3 microcomputadores por sala de agentes de saúde
- Sala de agentes de zoonoses - 3 microcomputadores por sala de agentes de zoonoses
- NASFS (núcleo de apoio a saúde da família) – 1 microcomputador por NASFS
- Referência de saúde mental – 3 microcomputadores por centro de referência de saúde mental

Microcomputadores

Especificação mínima dos microcomputadores:

- Processador: Com 2 núcleos de 2 GHZ ou superior, comprovado por entidades independentes
- Unidade de Disco Rígido: 320GB

- Unidade Óptica: DVD-RW SATA
- Memória: 2GB
- Teclado e Mouse: Tecl K6712 + Mouse Óptico USB
- Placa de Rede: interna 10/100/1000
- Placa de rede wireless: Interna
- Placa de Vídeo: Interno
- Caixa de som: Interna
- Tela de tamanho mínimo de 19"

Leitor de código de barras 2D

São dispositivos utilizados para a leitura das etiquetas e pulseiras de código de barras. Serão instalados em estações de trabalho voltados à operação de controle de PACIENTES e suprimentos.

Deverão ser considerados leitores de código de barras 2D em pares em cada Almoxarifado e cada Farmácia de cada Unidade. Totalizando 4 equipamentos por unidade.

Características:

- Conexão USB
- Tipo pistola manual
- Leitura omnidirecional
- Resolução Mínima: 1.280 x 512
- Resistência a queda mínima: 1,80 metros

PDA/Smartphones

Serão necessários equipamentos de mobilidade para a equipe de campo utilizar e aumentar sua produtividade, principalmente cadastro e consulta de usuários (pacientes). Garantindo que as informações utilizadas estejam sempre atualizadas.

Deve-se estimar 20 equipamentos PDA/SMARTPHONES para cada unidade, embora a alocação seja proporcional ao número de profissionais de cada unidade. A CONCESSIONÁRIA deverá possuir 3000 (três mil) equipamentos, mais os equipamentos de contingência.

Os requisitos básicos são:

- Bateria com autonomia de pelo menos 6 horas
- Acesso à rede de dados celular, enquanto não houver rede wireless em toda a cidade de Belo Horizonte
- Tela com capacidade de operação por toque (touch screen)
- Capacidade para acessar e operar aplicações via web, especificamente o SISREDE

Como estes equipamentos estão em constantes atualizações, caberá ao PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA definirem a solução que atenda aos requisitos de funcionalidade e possua relação custo-benefício interessante.

Renovação

A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar a renovação dos ativos de microinformática de 4 em 4 anos e substituir por equipamentos de primeira linha e tecnologicamente atualizados, em relação à plataforma e aos sistemas operacionais, considerando a interoperabilidade dos equipamentos e a performance necessária para os diferentes tipos de aplicações computacionais utilizadas nos Centro de Saúde.

O PODER CEDENTE deverá ser informado previamente à renovação e validar as especificações dos equipamentos dos ativos de microinformática.

Substituição

A CONCESSIONÁRIA deverá possuir estoque mínimo de contingência para garantir as seguintes necessidades:

- Substituição em caso de quebra ou parada não programada, conforme prazo estabelecido no capítulo de SLAs, a contar do momento de abertura do chamado na central de atendimento.

- Para o caso de manutenção preventiva, esta só poderá iniciar após a liberação, instalação e testes positivos de funcionamento da impressora sobressalente.
- Substituição em caso de roubos ou furtos de equipamentos, no mesmo prazo estabelecido para substituição em caso de quebra ou parada não programada

5.1.5 Rede convergente de dados e voz

Composto pela rede de dados cabeada, equipamentos de rede, segurança, videoconferência.

Dentre os sistemas, serviços e dispositivos suportados por esta rede estão:

- O tráfego interno e externo de dados, através de pontos lógicos e rede sem fio, disponibilizados em todo o ambiente da UBS
- O sistema de telefonia interna e externa
- As salas equipadas para a realização de videoconferências
- Os sistemas de informação e de aplicações diversas
- Os dispositivos diversos de automação, coleta e registro de dados
- Os sistemas de controle de acesso e registro de ponto
- Impressão

Para os equipamentos de infraestrutura de rede, deve ser observada a obrigatoriedade de uso de equipamentos do mesmo fabricante, de forma a garantir a interoperabilidade da solução.

O sistema de telefonia deverá possuir solução de PABX, de forma a integrar todos os aparelhos telefônicos em um único grupo, utilizando a funcionalidade de ramais.

As funcionalidades básicas do PABX devem ser:

- Criação de grupos para atendimento telefônico, transferindo a ligação para outro ramal quando necessário e permitindo assumir a ligação de outro ramal
- Gravação de mensagens eletrônicas para ligações em espera
- Atendimento automático para até 2 níveis de escolha no auto-atendimento
- Criação de grupos para conferência telefônica de pelo menos 4 participantes em telefones diferentes
- Interface para canais analógicos e digitais de telefonia, a ser utilizado conforme a infraestrutura da operadora no local do Centro de Saúde
- Bateria interna que suporte a telefonia por até 30 minutos no caso de falta da rede elétrica

Os aparelhos telefônicos para os ramais deverão ser de modelo convencional sem fio. Devendo ser aprovados pela PODER CONCEDENTE.

Infraestrutura de rede de dados e voz

Deverão ser estimados 2 pontos de rede CAT 6 para cada microcomputador, este cálculo poderá ser usado como referência para todas as unidades.

Os ativos de rede deverão seguir a seguinte regra de cálculo, uma vez que podem variar para cada unidade de saúde. Deverá ser considerado um equipamento para a Camada Core e equipamentos da Camada de Acesso com pontos suficientes para cobrir todos os pontos de rede CAT 6 estimados com margem de segurança de pelo menos dez por cento.

Esta solução deve atender a seguinte especificação:

- Solução única de rede multiserviço IP
- Segmentação da rede em redes virtuais (VLANs) por tipo de serviço (ex. voz, dados, imagem) e por grupos de usuários
- Utilização de QoS para priorizar cada tipo de serviço
- Utilização da funcionalidade PoE (Power over Ethernet) para conexão e alimentação dos dispositivos de rede com essa funcionalidade (telefones, câmeras por exemplo)
- Cabeamento horizontal 100% UTP CAT 6 CMR
- Utilização de no-breaks nas salas de técnicas e de TI, capaz de suportar todos os equipamentos de rede de dados e voz, por um período mínimo de 20 minutos à 50% da carga total, de forma a garantir a disponibilidade do serviço, em caso de falta de energia
- Sistemas de segurança suportados na infraestrutura de rede
- Implantação de interface E1 para suportar a demanda de cada UBS para telefonia
- Possibilidade de conexão com a rede de telefonia celular através de interface
- Equipamentos que suportem futuras expansões

5.1.6 Topologia da rede de dados, voz e imagem

O projeto da rede das Unidade de Saúde deverá ser baseado na topologia estrela. Arelado ainda à garantia da disponibilidade de todos os equipamentos da infraestrutura de rede e, conseqüentemente, os dispositivos alimentados por esta, através do PoE, deverão estar suportados por equipamentos de no-break com autonomia mínima de 20 minutos para toda a solução (a 50% da carga total). Os equipamentos críticos da rede deverão possuir redundância interna de alimentação e ventilação (Camada de Core). Especificamente para os links de voz (E1 ou IP), não há a necessidade de dupla abordagem.

Camadas lógicas

A topologia proposta para as Unidade de Saúde é composta de 2 camadas lógicas com características, localização e funcionalidades específicas:

Camada core

A Camada Core deverá ser composta por switch layer 3, para conectar os centros geradores de tráfego de dados aos pontos de abordagem do atual fornecedor de infraestrutura, á rede de telefonia pública e principais aplicações da rede local das Unidade de Saúde.

O switch da Camada Core, deverá ter capacidade para:

- Receber todas conexões provenientes dos switches de conexão dos pavimentos
- Se conectar aos links de comunicação com o atual fornecedor de infraestrutura
- Se conectar aos links das prestadoras de voz.
- O switch da Camada Core, deverá possuir fontes de energia e ventilação redundantes, deverão estar em racks distintos dos demais elementos de rede, deverão ser interligados de forma a operar como urna única entidade lógica.
- A solução de segurança, operação e gerenciamento da rede será composta por Firewalls, IDS/IPS, controladores e servidores de rede localizados na sala de TI.

Camada de acesso

O Switch da Camada Acesso deverá ser dimensionado para conectar todos os pontos necessários para atender as demandas dos usuários, bem como os diversos dispositivos IP presentes na UBS.

Todos os switches da camada de acesso deverão possuir todas as portas 10/100/1000 e funcionalidades de PoE, QoS, VLAN, gerenciáveis, empilháveis, com no mínimo 2 portas para conexões de fibra óptica, deverão estar distribuídos em todos os pavimentos da UBS.

Renovação

A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar a renovação dos ativos de rede de 10 em 10 anos por equipamentos de primeira linha e tecnologicamente atualizados, em relação à plataforma e aos sistemas operacionais, considerando a interoperabilidade dos equipamentos e a performance necessária para os diferentes tipos de aplicações computacionais utilizadas na Unidades Básicas de Saúde. O PODER CEDENTE deverá ser informado previamente sobre a renovação e validar as especificações dos equipamentos dos ativos de rede.

Substituição

A CONCESSIONÁRIA deverá possuir estoque mínimo de contingência para garantir as seguintes necessidades:

- Substituição em caso de quebra ou parada não programada em até 1 hora a contar da abertura do chamado na central de atendimento
- Para os casos de manutenções preventivas, esta só poderá iniciar após a liberação de equipamento compatível para continuidade dos trabalhos
- Roubos ou furtos de equipamentos
- Substituição por problemas de mau funcionamento (falhas recorrentes) e com baixo desempenho
- O PODER CEDENTE poderá solicitar motivadamente a substituição de qualquer equipamento instalado

Manutenção e suporte técnico:

A CONCESSIONÁRIA deverá executar serviços de manutenção e de suporte técnico em todos os equipamentos de rede fornecidos nas Unidade de Saúde.

Consolidado de equipamentos e renovações

Tabela resumo de quantidade estimada de equipamentos por Centro de Saúde e prazo máximo para renovação do parque tecnológico:

Descrição dos itens	Quantidade total estimada para atendimento às Centro de Saúde	Frequência mínima de renovação (anos)
Microinformática	5052	4
Leitor de código de barras	600	4
Cabeamento estruturado por ponto	10104	20
Conjunto de equipamentos de ativos de rede	168	5
Aparelhos telefônicos	1014	5
Impressoras	1014	4
Solução completa para atender TELESUADE	168	5
Evolução da plataforma do SISREDE	1	0
PDA/Smartphone	3000	4

5.2 EVOLUÇÃO DA PLATAFORMA

O presente capítulo tem por finalidade especificar os serviços a serem executados pela CONCESSIONÁRIA, bem como estabelecer os critérios, parâmetros, requerimentos mínimos de qualidade e condições gerais para a condução dos trabalhos sob sua responsabilidade.

O início de operação da SPE marca também o início do relacionamento entre o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA no âmbito do desenvolvimento e manutenção de software. A CONCESSIONÁRIA será responsável gerenciar e executar todo o processo de Evolução Tecnológica do SISREDE, desenvolvendo uma estratégia que se ajuste ao cronograma de inauguração das Unidades e que evite que sejam utilizadas 2 versões do sistema, a antiga e a nova. A partir da implantação a CONCESSIONÁRIA também será responsável pela manutenção da plataforma e desenvolvimento de novos serviços fornecendo pessoal técnico capacitado para atuar em conjunto com o PODER CONCEDENTE..Toda a documentação esperada nos processos que serão executados pela CONCESSIONÁRIA no âmbito do desenvolvimento e manutenção da

Plataforma Tecnológica do SISREDE, estão descritos nos itens *Elementos de Gestão do Projeto de Evolução da Plataforma Tecnológica do SISREDE e Modelo de Governança para a Evolução da Plataforma Tecnológica do SISREDE*.

O PODER CONCEDENTE espera, com este documento, fornecer as informações, os objetivos gerais e específicos necessários à elaboração das PROPOSTAS para atendimento do objeto licitado.

Nos itens a seguir, apresenta-se o escopo do trabalho a ser desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA contratada, com a enumeração de alguns elementos importantes a serem considerados. Estes pretendem nortear o trabalho e definir aspectos mínimos de aceitação. A CONCESSIONÁRIA poderá e deverá propor soluções que agreguem valor aos Centros de Saúde e aos serviços prestados à sociedade.

Contextualização do objeto

A CONCEDENTE utiliza um sistema de informação para suporte a operação de sua Rede Assistencial.

A informatização das Unidades de Saúde, sistema SISREDE, começou em 2002 apenas com os módulos de Agenda. Em paralelo ao desenvolvimento de novos módulos, prosseguiu-se a implementação na Rede. Em 2005 foi concluída a informatização de toda a Regional Oeste, com 14 Centros de Saúde. No início de 2011, a informatização atingiu 99% da Rede, hoje composta por 147 Centros de Saúde.

O SISREDE está desenvolvido em Visual Basic, em módulos, com uma arquitetura monolítica. Os micros computadores instalados nas unidades não armazenam dados e são utilizados por pessoal autorizado, através de identificação de usuários e senhas. Em cada unidade os equipamentos estão ligados através de um link de 128 kbps, à Central de Dados da Prodabel – Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte SA.

A Prodabel é responsável pela hospedagem dos servidores e pela manutenção corretiva, evolutiva e projetos de evolução dos atuais sistemas dos Centros de Saúde. Não existem soluções para

indisponibilidade do servidor central ou plano de contingência. O backup dos dados é realizado diariamente e armazenado (retenção) por 30 dias.

Esse documento descreve os principais requisitos para dimensionamento do esforço de evolução da atual plataforma tecnológica do Sistema SISREDE, para uma plataforma tecnológica em arquitetura orientada a serviços (SOA – *Service Oriented Architecture*) com interligação dos serviços através de uma ferramenta de Gestão Processos de Negócio (BPM – *Business Process Management*).

A definição por uma plataforma SOA, visa garantir de forma ágil, a inclusão de novos serviços visando:

A melhoria da produtividade das Unidades

A melhoria da qualidade do atendimento nas Unidades

A melhoria da visão gerencial

A interoperabilidade do SISREDE com os demais sistemas da CONCEDENTE e demais esferas do SUS.

O PODER CONCEDENTE espera que a CONCESSIONÁRIA implante um modelo contínuo, de desenvolvimento e manutenção de software, que irá, na fase inicial do projeto realizar a Evolução Tecnológica da Plataforma do SisRede e a partir daí aprimorar e ou incorporar serviços trabalhando em conjunto com a área de tecnologia da Secretaria de Saúde.

Na visão do PODER CONCEDENTE essa atividade trará oportunidades de otimização e melhoria na gestão dos outros serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA que resultarão em melhores serviços prestados ao cidadão.

A nomenclatura dos módulos e o desenho de arquitetura aqui apresentados, devem ser utilizados somente como uma referência para a elicitação dos requisitos funcionais e não funcionais do sistema.. Faz parte do escopo da CONCESSIONÁRIA o desenho da nova arquitetura do sistema que irá suportar a operação dos Centros de Saúde, o detalhamento dos processos, o desenvolvimento do código para suporte aos processos, dentro das premissas estabelecidas adiante e a formatação da documentação conforme descrito nos itens subseqüentes.

5.2.1 Premissas para evolução da plataforma tecnológica

Os processos suportados pelo Sistema SISREDE, atendem plenamente a operação de atendimento realizada pela CONCEDENTE. Desta forma, a CONCEDENTE espera que a implantação da nova plataforma tenha o menor impacto possível na sua operação.

Devem ser mantidas todas as interfaces entre o SISREDE e os Sistemas:

- SISREG – Marcação de consultas especializadas;
- SLPC – Sistema de laboratório;
- Telessaúde – Sistema para 2ª opinião em parceria com a faculdade de medicina da universidade federal de Minas Gerais;
- SIEST – Sistema integrado de estoque que atende ao almoxarifado central e farmácias distritais;
- ARTRH – Sistema de Gestão de Recursos Humanos
- Indicadores da Atenção Básica e Extrator de Relatórios
- Sistemas de base nacional: SIAB, SIA e Sis prenatal

Esses sistemas estão hospedados na Central de Dados da Prodabel.

Será de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, propor a solução de arquitetura dos serviços e os componentes tecnológicos dessa arquitetura, respeitando as seguintes premissas:

- Possuir Interface WEB;
- Possuir uma camada de interface que esteja desacoplada da lógica de negócios;
- Possuir um componente de software de Gerenciamento de Processos de Negócios (BPM – *Business Process Management*) que interligue os serviços, propiciando uma nova interface de Gestão, em tempo real, de todos os serviços e que permita visualização consolidada e granular da operação de determinado serviço;
- Possuir uma camada de dados desacoplada da Lógica de Negócios;
- Incorporar os serviços providos pelos novos equipamentos, que estão sendo incorporados às Unidades. Exemplo: Incorporar à plataforma os serviços de gerenciamento de filas;
- Possuir integração de identificação de usuário (“Login único”) com todos os sistemas com os quais será interligado.
- Aumentar a escalabilidade do sistema
- Melhoria de performance do sistema

- Possuir certificação digital que possibilite a eliminação total de papel e segurança para acesso remoto às bases de dados. (Requisitos do Nível de Garantia de Segurança 2 (NGS2) da Sociedade Brasileira de Informática na Saúde (SBIS))

- Ser integrável com os demais sistemas dos Centros de Saúde e demais níveis de atenção a saúde..

O SISREDE e todos os sistemas a ele integrados deverão utilizar bases cadastrais únicas para identificação de unidades de saúde, profissionais de saúde e usuários dos serviços de saúde, segundo padrões definidos nacionalmente pelo Ministério da Saúde.

A utilização de uma interface WEB pode trazer benefícios de usabilidade e navegabilidade, porém esses benefícios devem levar em conta as necessidades de treinamento envolvidas. A avaliação desses benefícios somente poderá ser discutida durante a fase de desenvolvimento sistema.

Escopo de TI - Evolução da Plataforma Tecnológica



A partir da documentação fornecida neste edital, a CONCESSIONÁRIA deverá seguir os passos de sua metodologia de desenvolvimento de aplicativos, que, fazendo analogia com o a metodologia RUP (*Rational Unified Process*), deve gerar os artefatos correspondentes em cada uma das suas fases, visando obter uma documentação completa do sistema em sua nova versão.

A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer processos que permitam que novas demandas de serviços ou melhorias sejam especificadas pela equipe técnica da CONCEDENTE e prossigam no

ciclo de desenvolvimento sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, até a implantação na plataforma tecnológica para a operação do novo serviço ou melhoria.

A CONCESSIONÁRIA também será responsável por suprir as informações e documentos que suportam o processo de gestão de configuração, no que tange aos componentes de software da solução.

Será de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA propor a estratégia de implementação que agregue maior valor aos esforços da CONCEDENTE de atender com celeridade e qualidade, desde que:

- Esteja alinhada com Plano funcionamento das unidades
- Nenhum serviço prestado hoje nas unidades de atendimento seja interrompido;
- Nenhuma das bases de dados geradas hoje tenha a atualização interrompida;
- Nenhuma integração entre o SISREDE e outros sistemas seja interrompida, sejam elas de processamento síncrono ou assíncrono;
- Nenhum relatório emitido hoje seja interrompido.

Toda a documentação, bem como os códigos de sistema, componentes de software e configurações geradas para a perfeita operação da plataforma de suporte à operação de atendimento nas unidades será de propriedade da CONCEDENTE.

Indicadores de Performance da plataforma do sistema

A versão atual do Sistema SISREDE é processada em uma arquitetura cliente/servidor, encapsulada em Metaframe (CITRIX) em um link mínimo de 128 kbps.

Para identificar a atual performance do sistema foram selecionadas algumas funcionalidades de uso intenso e capturados os tempos médios de acionamento executados pelo SISREDE.

A metodologia de captura desses indicadores compreendeu visitas a 4 Unidades em horários de pico e também fora desses horários. Nessas visitas foram feitas mais de uma tomada de tempo para cada uma das funcionalidades e a partir daí foram geradas médias de tempo de resposta para cada funcionalidade/unidade. Essas médias foram usadas para compor a média de funcionamento.

Esses tempos passam a ser então os níveis máximos de tempos que serão referência para a medição da performance do sistema. É obrigação da concessionária entregar uma solução que traga mais agilidade, melhoria de performance e celeridade à operação das unidades.

Tempo médios em segundos:

Login		5,663
Apresentação		2,168
Módulo de Agenda		3,658
Pesquisa de Nome de Paciente		1,204
Abertura de Tela Consulta		1,067
Dispensa de Paciente		1,243
Emissão de Relatórios		2,630
Farmácia	Tela do Paciente	1,301
	Gravação de Dados	1,168

5.2.2 Descrição dos Módulos do Sistema SISREDE

Para descrição dos módulos de serviços da Nova Plataforma do SISREDE, foi utilizada uma arquitetura de referência para que fosse feita a conexão entre as necessidades da CONCEDENTE e a documentação gerada. Essa arquitetura NÃO representa uma proposta de solução, sendo que esta será de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, conforme já enunciado neste documento.

Este item visa descrever os processos dos módulos atuais e seus principais requisitos, ficando sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a formatação dos casos de uso, o levantamento detalhado dos requisitos funcionais e das regras de negócio. Nesse levantamento também deverão ser introduzidas as melhorias nos processos ocasionadas pela adoção dos equipamentos que estão sendo introduzidos nas unidades. Exemplo: Os leitores óticos de códigos de barra que deverão executar a baixa no estoque do almoxarifado e farmácia, leitores para o cartão nacional de saúde conforme padrão definido pelo Ministério da Saúde e dispositivos móveis para as atividades de campo

Visando melhorar o entendimento, os serviços foram agrupados em 3 áreas conforme as descrições:

- Serviços de Segurança: responsáveis pela manutenção das permissões e autorizações para acesso aos outros serviços da Plataforma;
- Serviços de Atualização: responsáveis pela atualização de cadastros básicos, que são usados pela plataforma, que tem origem em outros sistemas;
- Serviços de Atendimento: responsáveis pela gestão dos atendimentos nas Unidades, nas farmácias e do suporte aos Agentes Comunitário de Saúde (ACS).

As integrações com os cadastros básicos estão representadas pelos sistemas:

- ARTRH – Sistema de Recursos Humanos Corporativo da CONCEDENTE, que faz o cadastro na unidade do profissional que irá prestar os serviços. É a base para formação dos Serviços de Acesso e dos Serviços de agenda para os profissionais realizem atendimento na Unidade;
- CID – Sistema de Cadastro das Classificações Internacionais de Doenças;
- Conselhos de Regulamentação Profissional (CRM, COREN, CRO, etc.) que identificam os profissionais que realizam atendimento no sistema;
- Procedimentos SUS – são os cadastros dos códigos de procedimentos publicados pelo Sistema Único de Saúde do Ministério da Saúde.
- Fênix – sistema do Ministério da Saúde que faz as consolidações dos atendimentos para o reembolso do Sistema Único de Saúde (SUS)

Serviços de Segurança

a) Acesso

Efetua as operações de manutenção e controle de permissões e autorizações para utilização de funcionalidades de sistema.

Intensidade de Uso: Eventual

b) Log

Permite o acesso aos registros de atividades dos usuários no sistema para fins de auditoria.

Nesta funcionalidade não são permitidas exclusões.

Intensidade de Uso: Eventual

Serviços de Administração

a) RH

O cadastro de RH da unidade é alimentado pelo sistema ARTRH, que contempla todo o processo de admissão, controles gerenciais, pagamento e de gestão de carreira através de uma integração de processamento diário. O módulo RH do SISREDE não deve permitir qualquer alteração nos dados básicos. .Neste módulo cabe somente a alocação dos profissionais na estrutura interna do Centro de Saúde permitindo múltiplas atividades, bem como a sua movimentação entre unidades de saúde.

O parâmetro referente a essa regra deverá ser definido em tempo de desenvolvimento. Esse processo irá subsidiar o Serviço de Agenda da Unidade com a disponibilidade da matrícula do profissional no ARTRH.

Intensidade de Uso: Eventual

b) Procedimentos

O cadastro de Procedimentos visa criar uma interface entre os procedimentos do SUS e os processos executados nas unidades.

Exemplo: Tabela SUS – Raio X do Joelho - Procedimento Médico – Raio X do Joelho Direito

Intensidade de Uso: Eventual

c) Mnemônico de diagnósticos

Efetuar o processo de criação de mnemônico de diagnósticos e importação da tabela CID.

Permite cadastrar mnemônicos interligados com a Classificação Internacional de Doenças, e também importar a tabela internacional.

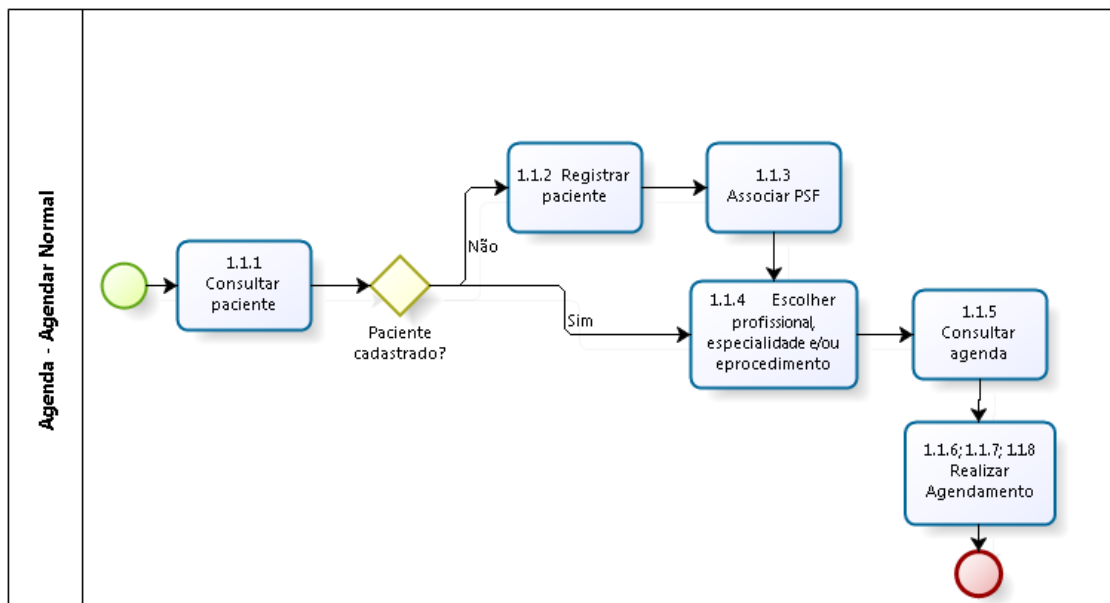
Intensidade de Uso: Eventual

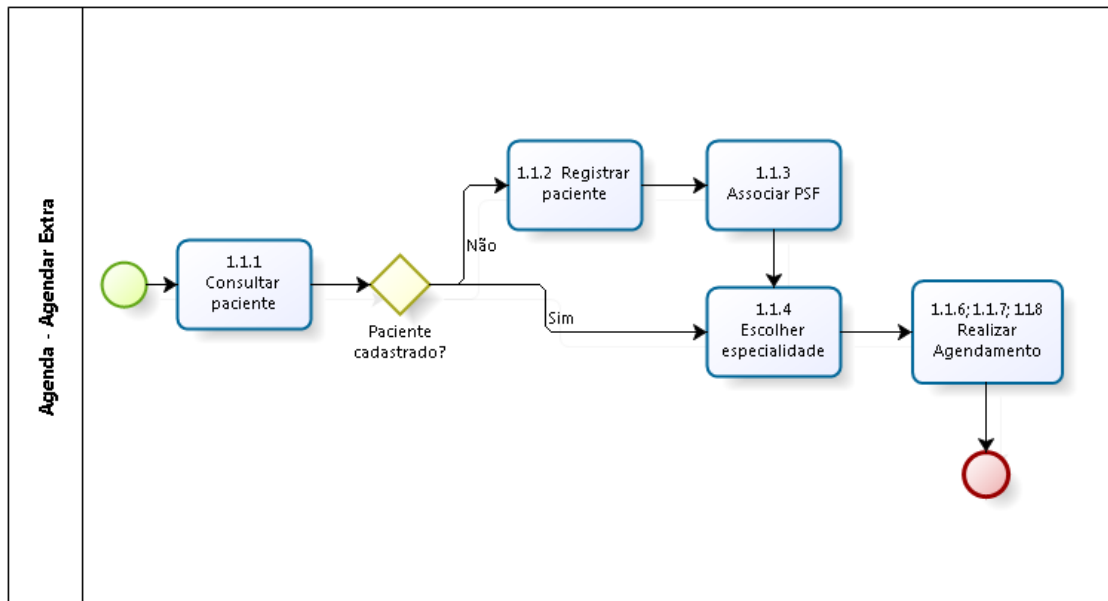
Serviços de Atendimento

a) Agenda

Efetuar o processo de agenda dos centros de saúde. Permite consultar a grade de horários de qualquer serviço prestado na Unidade.

O Módulo permite a visualização do histórico do paciente.



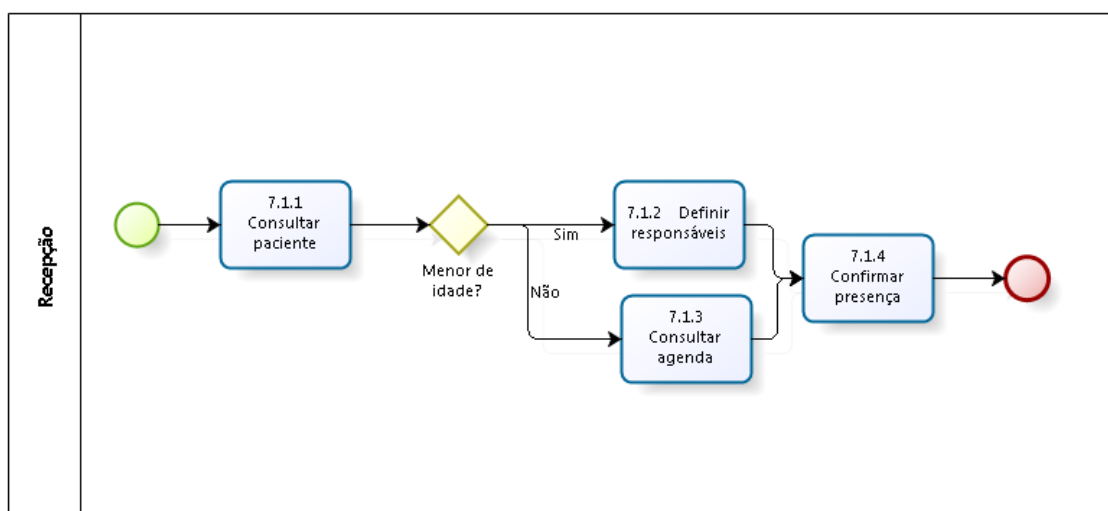


Intensidade de Uso: Intenso

b) Recepção

Efetuar o processo de recepção dos pacientes que possuem coleta de material ou consultas agendadas. Permite cadastrar novos pacientes, consultar cadastros na Base Única de Cadastro (BUC) e integrar pacientes com a agenda de consultas.

Quando o paciente é recepcionado na Unidade, passa a integrar a lista de pacientes que serão atendidos nos módulos de coleta e de registro de atendimento. Esta lista é visualizada pelo profissional que fará o atendimento.



Intensidade de Uso: Intenso

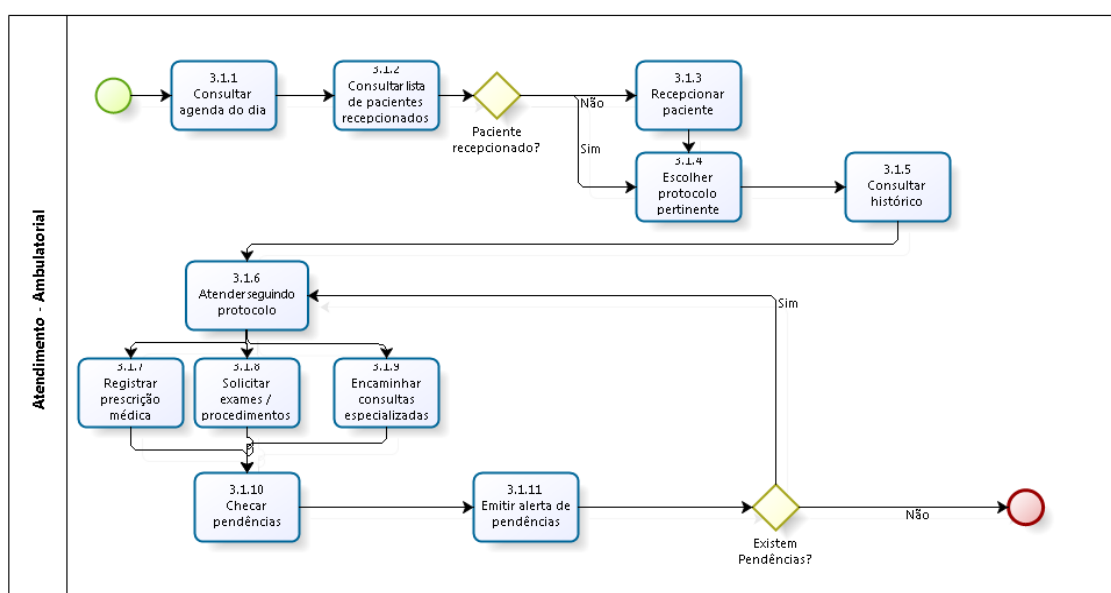
c) Atendimento Ambulatorial

Permite registrar e visualizar o histórico de todos os atendimentos realizados pelos profissionais de saúde.

Especialmente no registro de diagnósticos, existe uma seqüência de operações, que deve ser seguida onde são registradas:

- Anamnese;
- Diagnóstico;
- Recomendações;
- Solicitação de Exames e Procedimentos;
- Prescrição de Medicamentos.

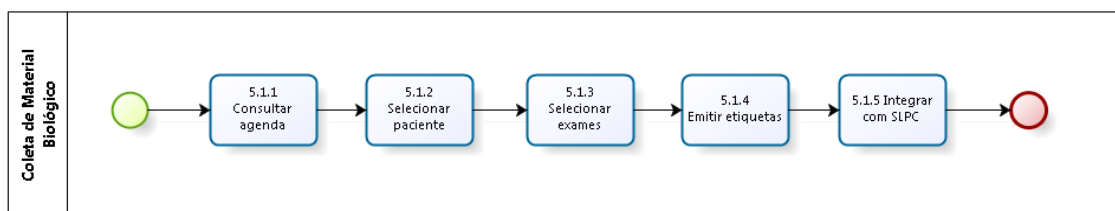
Hoje essas rotinas são disponibilizadas em “Abas” dentro da tela de Atendimento Ambulatorial. A cada troca de “Aba”, e em alguns casos com a troca de campo, a informação digitada até aquele momento é gravada no Cadastro (Prontuário Eletrônico). Ao final do atendimento são registrados os encaminhamentos e é feita a checagem da produção.



Intensidade de Uso: Intenso

d) Coleta de Material

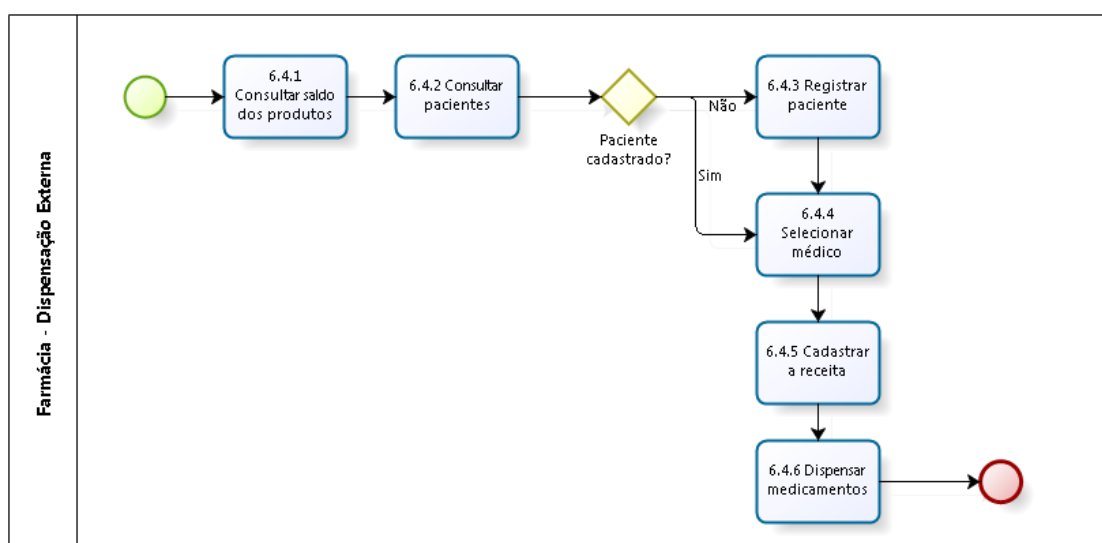
Realiza a preparação para a coleta de materiais biológicos dos pacientes, gerando as etiquetas para identificação dos recipientes e relatórios de remessa para envio aos Laboratórios responsáveis pelas análises.

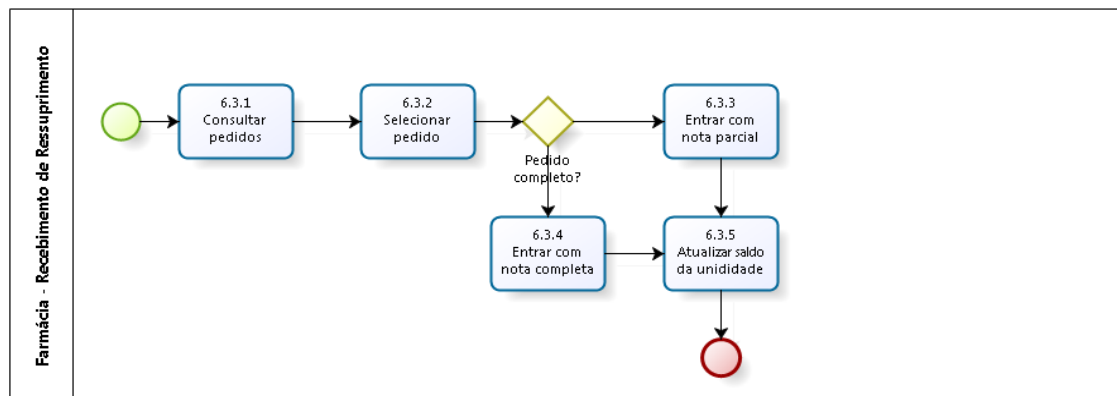
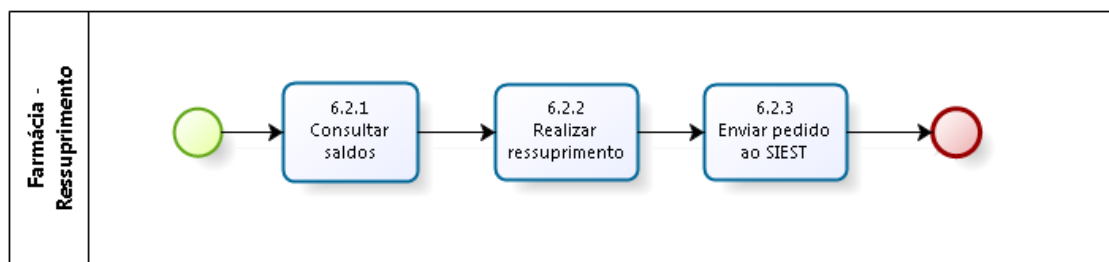
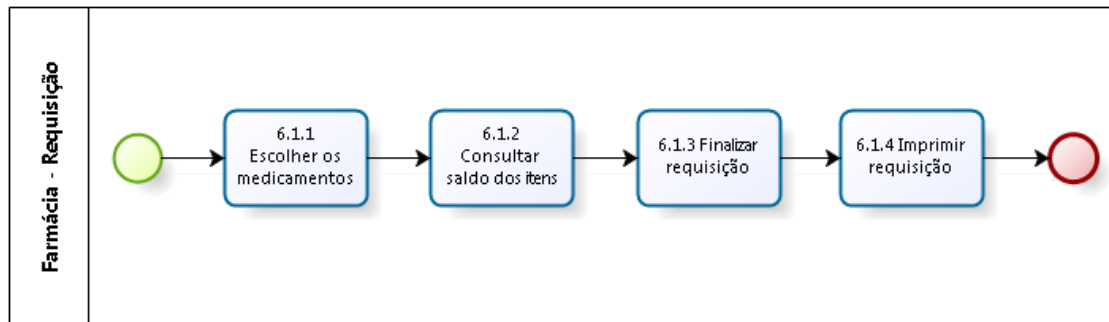
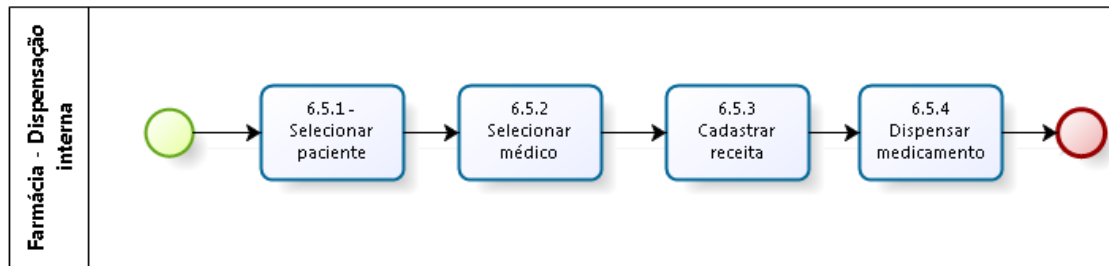


Intensidade de Uso: Intenso

e) Farmácia

Realiza a dispensação de medicamentos individualizada (pacientes) ou para setores do Centro de Saúde (Consultórios), a partir da prescrição eletrônica ou requisição, permitindo o controle de estoque. O ressuprimento e recebimento de medicamentos é feito através de integração com o sistema SIEST do Município.





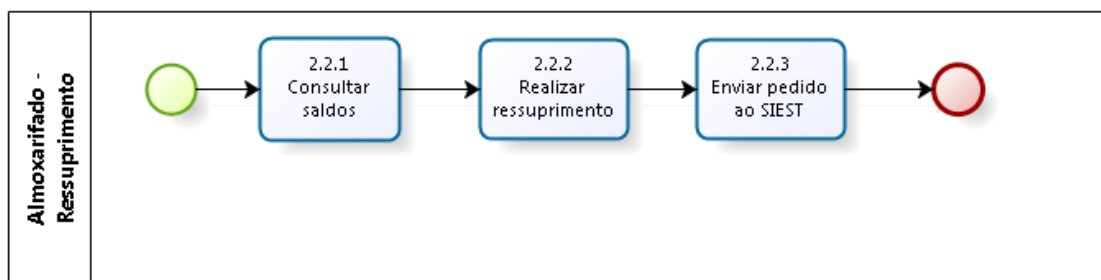
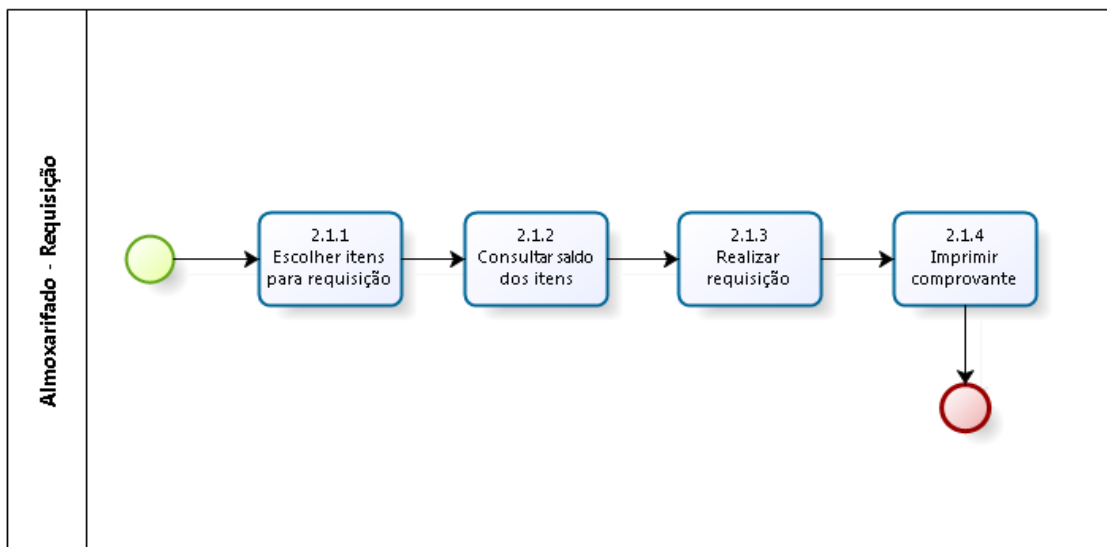
Intensidade de Uso: Intenso

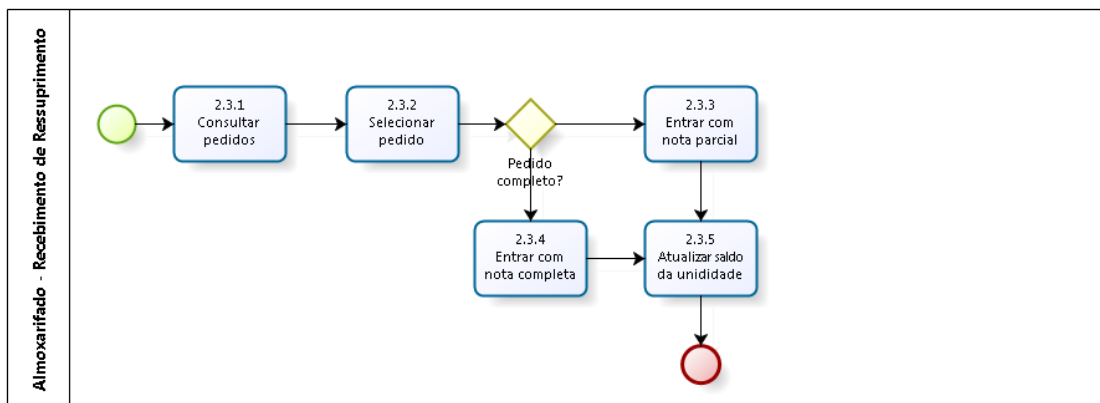
f) Almojarifado

Efetua o processo de controle dos itens de consumo classificados como “não medicamentos” das Unidades, por catálogo (imunobiológicos, materiais de escritório, limpeza, etc.)

As necessidades de materiais que ocorrem dentro do Centro de Saúde são suportadas pelo processo de Requisição por centro de custo..

O ressurgimento e recebimento destes materiais é feito através de integração com o sistema SIEST do Município.





Intensidade de Uso: intenso

g) BH Vida

Este módulo recebe as informações coletadas nas visitas dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) que fazem parte da estrutura de funcionários de cada Unidade de Saúde.

Este módulo, gerencia e mantém o cadastro dos indivíduos (Inclusão, alteração e exclusão), permitindo a composição das famílias agregando informações sócio-econômicas, além de informações sobre o domicílio. Essas informações são coletadas durante as visitas que os Agentes realizam nas comunidades que são atendidas pela Unidade de Saúde. Cada Unidade possui um conjunto de Micro Áreas que são atendidas pelos roteiros de visita de cada ACS.

Cada ACS tem seu percurso definido para as visitas domiciliares para o acompanhamento das famílias.

Na Evolução da Plataforma Tecnológica do SisRede esse módulo deverá ser adaptado para :

a) Ser processado em uma plataforma móvel, com tela sensível ao toque e teclado padrão QWERTY, sem estar diretamente conectado a servidores de dados (Off line)

b) No dispositivo móvel ser acionado somente por usuários autorizados de acordo com as políticas de autorização do SISREDE

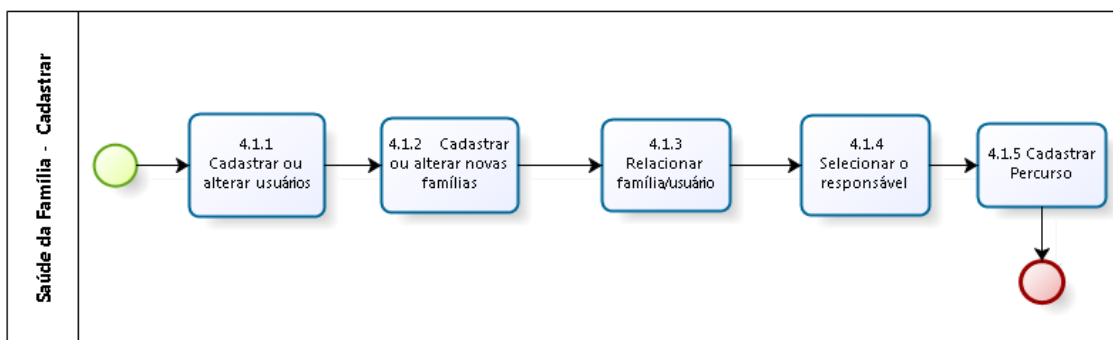
c) No dispositivo móvel possuir criptografia dos dados residentes no aparelho, de forma que esses só sejam visualizados através das telas de interface do módulo.

d) Ser processado como um serviço do SisRede enviando e recebendo informações por meio de um processo de carga / descarga, do dispositivo móvel do ACS. Onde na carga do dispositivo, será enviado o arquivo com o percurso, segundo as regras de negócio estabelecidas. E na descarga será recebidos os dados coletados no dispositivo, baseados nos formulários hoje utilizados que estão apresentados no Anexo XXX deste documento. Na descarga serão feitas as atualizações dos dados das famílias, a inclusão de novas residências no roteiro do ACS e a exclusão lógica de residências .

e) Possuir uma interface de Controle dos processos de carga e descarga de dados, tanto no Microcomputador da unidade quanto no dispositivo móvel , que permita identificar os operadores, ACS, Roteiros disponíveis e cargas ou descargas pendentes.

f) Gerar as informações de consolidação de dados necessárias ao envio para o sistema Fênix do SUS.

O funcionamento atual , baseado na digitação dos formulários (Apendice 01) que são preenchidos pelo ACS e deixados na Unidade, deverá ser mantido como uma contingência para o processo eletrônico a ser implantado.



Consolidação dos Principais requisitos funcionais

Macro Processo	Processo	Requisitos Funcionais Gerais	Observações	
Agenda	1.1 Agendar	Processo utilizado pela área de atendimento (recepção) do Centro de Saúde para o agendamento de consultas e coleta de materiais.		
		1.1.1	Permitir consultar paciente por nome, prontuário eletrônico, prontuário local, CPF, CNS (Cartão Nacional de Saúde) ou nome e nome da mãe e data de nascimento.	A consulta por nome e nome da mãe deverá ser fonética, as demais serão diretas. Apresentar na tela uma lista com nome do paciente data de nascimento e nome da mãe.
		1.1.2	Permitir o registro do paciente.	Campos de preenchimento obrigatório: nome, nome da mãe, data de nascimento e endereço. Não é possível registrar pacientes que contenham nome, nome da mãe e data de nascimento similares a outro registro.
		1.1.3	Associar automaticamente o paciente a Equipe PSF e a micro área.	De acordo com o endereço informado, o sistema automaticamente associa o usuário à Equipe de Saúde da Família, bem como a sua micro área
		1.1.4	Permitir escolher o profissional, a especialidade, o procedimento e o horário a ser agendado	
		1.1.5	Permitir visibilidade da agenda do profissional indicando a disponibilidade de horários	
		1.1.6	Permitir agendamento de grupos operativos	É possível realizar agendamento para um grupo de pessoas. Não é possível agendar duas consultas do mesmo paciente no intervalo de uma hora.

Macro Processo	Processo	Requisitos Funcionais Gerais		Observações
		1.1.7	Permitir agendamento de coleta de material biológico (exame laboratorial)	No processo de atendimento ambulatorial, o profissional emite um pedido de exame que será agendado pelos atendentes.
		1.1.8	Permitir agendamento por encaixe	Cada profissional tem definido o número de encaixes que podem ser realizados por dia. O número de encaixes é definido nos requisitos: 14.1.1, 14.1.2 e 14.1.3.
		1.1.9	Permitir agendamento extra	Em casos emergenciais, é realizado o agendamento extra.
		1.1.10	Permitir alteração no agendamento de consultas	É possível alterar a data ou horário de uma consulta com a positiva do paciente e do Centro de Saúde.
		1.1.11	Permitir consultar histórico de agendamento do paciente	Possibilidade visualizar todo o histórico de agendamentos do paciente, também é possível ver agendamentos futuros.
		1.1.12	Permitir consultar mês seguinte ou anterior	Possibilidade de navegar na agenda por meses.
		1.1.13	Permitir definir escala, função, número de encaixes, entre outras informações.	N/A
		1.1.14	Gerar relatórios da agenda dos profissionais por data	Após selecionar o profissional, data e visualização de horário vago (opcional), o sistema gera um relatório contendo: o procedimento que o paciente será atendido, nome do paciente, prontuário, data de nascimento do paciente e telefone.
xarifa do	Requisição	Processo para realizar requisições internas de itens		

Macro Processo	Processo	Requisitos Funcionais Gerais		Observações	
		2.1.1	Permitir visibilidade do saldo do estoque	Visualizar todos os itens pré-definidos pela SMSA para o Centro de Saúde.	
		2.1.2	Permitir requisição de itens sem saldo no estoque	Possibilidade de criar uma requisição pendente.	
		2.1.3	Permitir requisição de um ou mais itens com saldo no estoque	Realização de uma requisição interna solicitando determinado(s) item(s).	
	2.2 Ressuprimento	Processo para realizar ressuprimentos de itens.			
		2.2.1	Permitir cálculo de ressuprimento		Visualizar quantidade em estoque, quantidade pré-definida, quantidade de solicitações pendentes e quantidade necessária para ressuprimento de cada item.
		2.2.2	Permitir criação de pedido de ressuprimento		Pedido registrado no sistema, com log do executor. Gerando pendência de recebimento.
		2.2.3	Permitir envio do pedido para o SIEST		Integração com o sistema de ressuprimento da Prefeitura.
	2.3 Recebimento	Processo para confirmar o recebimento de itens.			
		2.3.1	Consultar notas fiscais pendentes de recebimento		As notas fiscais são enviadas pelo sistema SIEST.
		2.3.2	Permitir selecionar nota fiscal de acordo com os itens recebidos ou data de recebimento		N/A

Macro Processo	Processo	Requisitos Funcionais Gerais		Observações	
		2.3.3	Permitir selecionar itens da nota fiscal (entrada parcial)	Em casos de o ressuprimento ser diferente da nota fiscal, é possível selecionar os itens da nota que coincidem com os recebidos para realizar uma entrada parcial.	
		2.3.4	Permitir dar baixa na nota fiscal, acusando o recebimento dos itens	Após a conferência dos itens com a nota fiscal, é dada a baixa.	
		2.3.5	Permitir atualizar saldo do estoque	Atualizar o saldo automaticamente.	
Atendimento Ambulatorial	3.1 Cadastrar	Processo que contempla todo o atendimento ambulatorial realizado pelo profissional (médico).			
		3.1.1	Permitir visibilidade da agenda do profissional	O profissional que estiver utilizando o sistema visualiza sua agenda diária ou mensal.	
		3.1.2	Permitir consultar lista de pacientes recepcionados	Possibilidade de visualizar os pacientes recepcionados e/ou agendados no dia corrente.	
		3.1.3	Permitir recepcionar pacientes agendados ou não	Caso a recepção não tenha dado baixa no paciente (recepcionado), o profissional (médico) poderá exercer este procedimento.	
		3.1.4	Permitir selecionar o tipo de protocolo pertinente ao caso do paciente	O profissional deverá definir qual tipo de protocolo adequado ao caso. Ex.: Protocolo Diabetes.	
		3.1.5	Permitir visibilidade de todo o histórico do paciente atendido	Durante o atendimento, é possível visualizar o histórico de consultas anteriores, como diagnósticos e pedidos de exame.	
		3.1.6	Permitir preenchimento dos campos de acordo com o protocolo selecionado	O sistema permite o atendimento do paciente em protocolos clínicos definidos por patologias e/ou ciclo de vida.	

Macro Processo	Processo	Requisitos Funcionais Gerais		Observações
		3.1.7	Permitir registrar a prescrição para o paciente	O profissional poderá receitar um medicamento ao paciente, definindo tipo de medicamento, quantidade, duração, entre outros atributos.
		3.1.8	Permitir registrar solicitação de exames e procedimentos	O profissional poderá solicitar exames ao paciente, definindo tipo de exame, entre outros atributos.
		3.1.9	Permitir o encaminhamento para consulta especializada	O profissional (médico) poderá solicitar uma consulta especializada ao paciente. Ex.: Consulta com um Oftalmologista.
		3.1.10	Permitir dispensação do paciente, gerando automaticamente as informações necessárias à produção e atestados de afastamento, comparecimento e acompanhamento.	Checar se todas as atividades obrigatórias foram cumpridas e finalizar atendimento.
		3.1.11	Emitir alerta de pendências	Informar na tela e não deixar finalizar o atendimento caso existam informações obrigatórias não completadas.
BH Vida	4.1 Cadastrar	Processo utilizado pelo Agente Comunitário de Saúde (ACS), onde é possível cadastrar e complementar as informações dos pacientes. As opções aqui devem estar disponíveis no módulo que executa no Micro computador quanto no módulo que executará no dispositivo móvel off line		
		4.1.1	Permitir cadastrar ou alterar novos usuários (pacientes)	Deve estar disponível no Micro e no dispositivo móvel
		4.1.2	Permitir cadastrar e alterar novas famílias	Deve estar disponível no Micro e no dispositivo móvel
		4.1.3	Permitir interligar paciente x família	É possível incluir pacientes já cadastrados em determinada família. Deve estar disponível no Micro e no dispositivo móvel

Macro Processo	Processo	Requisitos Funcionais Gerais		Observações
		4.1.4	Permitir identificar o chefe (responsável) da família e o grau de parentesco de cada membro.	Identificação realizada pelo ACS, de acordo com a situação de cada família. Deve estar disponível no Micro e no dispositivo móvel
		4.1.5	Cadastrar percurso por micro área	Realizar o cadastro da micro área de atendimento do ACS a fim de realizar a elaboração do percurso. Deve estar disponível no Micro e no dispositivo móvel
		4.1.6	Permitir a carga do dispositivo móvel	Executar a transferência física do arquivo gerado para o dispositivo móvel de forma segura e controlada do arquivo gerado no Microcomputador da Unidade
		4.1.7	Permitir a descarga do Dispositivo Móvel	Executar a transferência física do arquivo gerado do dispositivo móvel de forma segura e controlada para o Microcomputador da Unidade
		4.1.8	Permitir a atualização dos dados do Base Única de Cadastro (BUC) com os dados recebidos do arquivo de descarga	Executar a atualização dos Dados
		4.1.9	Permitir a digitação dos dados referentes ao acompanhamento dos indivíduos de cada família.	Disponibilizar no dispositivo móvel a digitação do formulário Movimento Diário / Quadrimestral de visitas ACS/Famílias (2f6-N)
Relatório		Processo para gerar relatórios.		

Macro Processo	Processo	Requisitos Funcionais Gerais	Observações	
		4.2.1	Gerar relatório de listagem de famílias e indivíduos por micro área	Permite gerar relatório das famílias por risco.
		4.2.2	Gerar relatório de endereços informados	N/A
		4.2.3	Gerar relatório com a relação de profissionais (ACS) com endereço por micro área	Relatório contendo os endereços de cobertura por cada ACS.
		4.2.4	Gerar relatório de cadastro incompleto de famílias e/ou pacientes por micro área	Relatório contendo os cadastros incompletos dos pacientes.
		4.2.5	Permitir que seja gerada a interface eletrônica para o Sistema Fênix com o acompanhamento das Famílias Visitadas pelo ACS	Geração do arquivo de interface com o sistema Fênix do SUS, deixando a periodicidade como opção.
Coleta de Material	5.1 Coleta	Processo que contempla a coleta de material do Centro de Saúde.		
		5.1.1	Permitir visibilidade de pacientes recepcionados e/ou agendados	Possibilidade de visualizar os pacientes recepcionados e/ou agendados no dia corrente.
		5.1.2	Permitir selecionar pacientes agendados/recepcionado	Caso a recepção não tenha dado baixa no paciente (recepcionado), o profissional (enfermeiro) poderá exercer este procedimento.
		5.1.3	Permitir selecionar os exames a serem realizados	Permite visualizar exames pré-definidos pela consulta realizada, bem como inserir exames solicitados externamente ao sistema.

Macro Processo	Processo	Requisitos Funcionais Gerais		Observações
		5.1.4	Permitir gerar protocolo de coleta para busca de material e etiqueta com número de controle único contendo os dados do paciente e da coleta para afixar no recipiente	N/A
		5.1.5	Emitir informações contendo os dados do paciente e do(s) exame(s) para o sistema SLPC	Automaticamente, as informações serão enviadas para o sistema SLPC (laboratório).
Farmácia	6.1 Requisição	Processo para realizar requisições internas de medicamentos, onde todos os profissionais podem efetuar.		
		6.1.1	Permitir escolher medicamentos para requisição	Visualizar todos os medicamentos pré-definidos pela SMSA para o Centro de Saúde.
		6.1.2	Permitir consultar saldo dos medicamentos	Possibilidade de criar uma requisição pendente.
		6.1.3	Permitir finalizar a requisição	Realização de uma requisição interna solicitando determinado(s) medicamento(s).
		6.1.4	Permitir impressão de documento	Comprovante com os medicamentos requisitados para controle.
	6.2 Ressuprimento	Processo para realizar ressuprimentos de medicamentos.		
		2.2.1	Permitir cálculo de ressuprimento	Visualizar quantidade em estoque, quantidade pré-definida, quantidade de solicitações pendentes e quantidade necessário para ressuprimento de cada item.
		2.2.2	Permitir criação de pedido de ressuprimento	Pedido registrado no sistema, com log do executor. Gerando pendência de recebimento.

Macro Processo	Processo	Requisitos Funcionais Gerais	Observações	
		2.2.3 Permitir envio do pedido para o SIEST	Integração com o sistema de ressurgimento da Prefeitura.	
	6.3 Recebimento	Processo para confirmar o recebimento de medicamentos.		
		6.3.1	Consultar notas fiscais pendentes de recebimento	As notas fiscais são enviadas pelo sistema SIEST.
		6.3.2	Permitir selecionar nota fiscal de acordo com os medicamentos recebidos ou data de recebimento	N/A
		6.3.3	Permitir selecionar medicamentos da nota fiscal (entrada parcial)	Em casos de o ressurgimento ser diferente da nota fiscal, é possível selecionar os medicamentos da nota que coincidem com os recebidos para realizar uma entrada parcial.
		6.3.4	Permitir dar baixa na nota fiscal, acusando o recebimento dos medicamentos	Após a conferência dos medicamentos com a nota fiscal, é dada a baixa.
	6.3.5	Permitir atualizar saldo do estoque	Atualizar o saldo automaticamente.	
	6.4 Dispensação Externa	Processo para realizar dispensação externa de medicamentos.		
		6.4.1	Permitir consultar no estoque o(s) medicamento(s) solicitado(s)	Verificar se realmente há estoque para determinado medicamento.
		6.4.2	Permitir consultar paciente por nome, prontuário eletrônico, prontuário local, CPF, CNS (Cartão Nacional de Saúde) ou nome e nome da mãe e data de nascimento.	A consulta por nome e nome da mãe deverá ser fonética, as demais serão diretas. Apresentar na tela uma lista com nome do paciente, data de nascimento e nome da mãe.

Macro Processo	Processo	Requisitos Funcionais Gerais		Observações	
		6.4.3	Permitir registro de paciente	Campos de preenchimento obrigatório: nome, nome da mãe, data de nascimento e endereço. Não é possível cadastrar pacientes que contenham nome, nome da mãe e data de nascimento similares a outro registro.	
		6.4.4	Permitir consultar o profissional de saúde por nome e/ou Número de Registro Profissional (NRP)	Mensalmente, há uma carga com os registros de Conselho Federal de Medicina (CFM) de todo o território brasileiro.	
		6.4.5	Permitir cadastramento de receita	As informações serão passadas para o sistema, como nome do médico, CRM, nome do medicamento, entre outras informações.	
		6.4.6	Permitir dispensar o(s) medicamento(s)	Automaticamente é dada a baixa no estoque.	
	6.5 Dispensação Interna	Processo para realizar dispensação interna de medicamentos			
		6.5.1	Permitir consultar paciente por nome, prontuário eletrônico, prontuário local, CPF, CNS (Cartão Nacional de Saúde) ou nome e nome da mãe e data de nascimento	A consulta por nome e nome da mãe deverá ser fonética, as demais serão diretas. Apresentar na tela uma lista com nome do paciente, data de nascimento e nome da mãe.	
		6.5.2	Permitir consultar o profissional (médico) por nome e/ou CRM	Mensalmente, há uma carga com os registros de CRM de todo o território brasileiro.	
		6.5.3	Permitir cadastramento de receita manual ou seleção de receita eletrônica	As informações serão passadas para o sistema, como nome do médico, CRM, nome do medicamento, entre outras informações.	
		6.5.4	Permitir dispensar o(s) medicamento(s)	Automaticamente é dada a baixa no estoque.	

Macro Processo	Processo	Requisitos Funcionais Gerais	Observações
	6.6 Cadastro de Medicamentos	Processo realizado para cadastrar ou alterar medicamentos e suas definições	
	6.6.1	Permitir cadastramento de novos medicamentos	Possibilidade de cadastramento de medicamentos, contendo campos específicos. Ex.: nome, quantidade necessária por idade, entre outros.
	6.6.2	Permitir alterar definições de medicamentos	Possibilidade de alterar definições dos medicamentos.
Recepção	7.1 Recepcionar	Processo realizado pelos atendentes (recepção) do Centro de Saúde com o único objetivo de confirmar a presença do paciente.	
	7.1.1	Permitir consultar paciente por nome, prontuário eletrônico, prontuário local, CPF, CNS (Cartão Nacional de Saúde) ou nome e nome da mãe e data de nascimento	A consulta por nome e nome da mãe deverá ser fonética, as demais serão diretas. Apresentar na tela uma lista com nome do paciente, data de nascimento e nome da mãe.
	7.1.2	Permitir definição de responsável pelo paciente caso seja menor de 12 anos.	O atendente (recepção) identifica o responsável pela paciente.
	7.1.3	Permitir identificação da consulta, procedimento e/ou coleta de materiais agendados	Visualizar a agenda do paciente.
	7.1.4	Permitir confirmar presença do paciente na agenda do profissional	Confirmar que o paciente já se encontra no Centro de Saúde.
SIEST	8.1 Integração	Sistema de estoque utilizado pelas centrais de distribuição.	
	8.1	Permitir enviar informações relacionadas a pedidos de ressuprimento	Processo realizado via Batch.

Macro Processo	Processo	Requisitos Funcionais Gerais		Observações
		8.2	Permitir receber informações relacionadas a notas fiscais	Processo realizado via Batch.
SLPC	9.1 Integração	Sistema laboratorial utilizado pelos laboratórios credenciados pela Prefeitura.		
		9.1	Permitir enviar informações relacionadas a pedidos de exames laboratoriais	Processo realizado via Batch.
		9.2	Permitir receber informações relacionadas a resultados de exames laboratoriais	Processo realizado via Batch.
Acesso	10.1 Controle de Acesso	Processo de gerenciamento dos acessos.		
		10.1.1	Permitir gerenciamento do controle de acessos	Gerenciar todos os acessos ao sistema.
Log	11.1 Log	Processo de registro de transações.		
		11.1.1	Armazenar logs de todas as transações realizadas no sistema, com identificação do executor.	N/A
		11.1.2	Possibilidade apenas de visualização dos registros	N/A
CID Mnemônico	12.1 Importar	Processo de importação da tabela do CID (Classificação Internacional de Doenças).		
		12.1.1	Permitir importação da tabela do CID	N/A
		12.1.2	Possibilidade apenas de acréscimo de informações, protegendo os dados que já constam no sistema	N/A

Macro Processo	Processo	Requisitos Funcionais Gerais	Observações
	12.2 Cadastrar	Processo para cadastramento de mnemônicos de doenças.	
	12.2.1	Permitir cadastramento de mnemônicos criados pela SMSA	Campos para preenchimento de mnemônicos.
	12.2.2	Permitir a ligação entre os mnemônicos e a tabela do CID	Obrigatoriamente ligar o <u>mnemônico</u> a determinada doença do CID.
Procedimento	13.1 Importar	Processo de importação da tabela do SUS.	
	13.1.1	Permitir importação da tabela de procedimentos do SUS	N/A
	13.1.2	Possibilidade apenas de acréscimo de informações, protegendo procedimentos que já constam no sistema	N/A
	13.2 Cadastrar	Processo para cadastramento de procedimentos pela SMSA.	
	13.2.1	Permitir cadastramento de procedimentos criados pela SMSA	Campos para preenchimento de procedimentos.
	13.2.2	Permitir a ligação entre os procedimentos criados pela SMSA e a tabela de procedimento do SUS	Obrigatoriamente ligar o procedimento da SMSA a determinado procedimento do SUS.
RH	Gerenciamento de Profissionais	Processo para gerenciar os profissionais do Centro de Saúde.	
	14.1.1	Permitir alocação de profissionais	Possibilidade de alocar o profissional a determinado Centro de Saúde.

Macro Processo	Processo	Requisitos Funcionais Gerais		Observações	
		14.1.2	Permitir remanejamento de profissionais	Possibilidade de remanejar o profissional dentro do mesmo Centro de Saúde.	
		14.1.3	Permitir transferência de profissionais	Possibilidade de transferir o profissional para outro Centro de Saúde.	
	14.2 Relatório	Processo para gerar relatórios.			
		14.2.1	Gerar relatório com quadro de pessoal por recurso (unidade)		N/A
		14.2.2	Gerar relatório gerencial		N/A
		14.2.3	Gerar relatório de afastamentos		N/A
		14.2.4	Gerar relatório de escalas montadas		N/A
		14.2.5	Gerar relatório de escalas ativas ou não		N/A
		14.2.6	Gerar relatório de constituição de equipe PSF		N/A
		14.2.7	Gerar listagem de Centro de Saúde x Profissionais x Atendimento		N/A

5.2.3 Gerenciamento processos de negócio (BPM) e indicadores de gestão

A introdução na nova Plataforma SOA de um componente de Gerenciamento de Processos de Negócios visa alavancar a gestão da operação das Unidades, o que se traduzirá em benefícios para a CONCEDENTE e para a CONCESSIONÁRIA.

A escolha da ferramenta a ser utilizada na solução é de total responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, assim como sua integração na plataforma, respeitando as premissas de desenvolvimento da solução e do processo de gestão de configuração.

Assim como o código fonte dos serviços, a ferramenta passará a ser de propriedade da CONCEDENTE e será administrada conforme os processos de gestão de configuração, que serão executados pela CONCESSIONÁRIA,

Para atingir seus objetivos de melhoria de gestão, a CONCEDENTE deseja que a ferramenta escolhida tenha os seguintes requisitos mínimos:

- Ter uma interface WEB passível de segregação por perfil;
- Possibilidade de visualização da informação em vários níveis hierárquicos;
- Possibilidade de modelar novos fluxos e executá-los em ambiente de teste;
- Possibilidade de exportação com extensões compatíveis com as ferramentas de automação de escritório (Exemplo MS OFFICE ou Open Office) ou em formato jpg, ou ping ou bpm;
- Possibilidade de gerar relatórios das visualizações.

Considerando que a estratégia de implementação dos serviços está a cargo da CONCESSIONÁRIA, a CONCEDENTE espera que a ferramenta já faça parte da solução desde a primeira versão planejada.

A CONCEDENTE selecionou os indicadores que possuem relevância para sua gestão e que deverão ser implantados.

Indicadores

Área	Indicador	Processo inicial	Processo final	Indicadores funcionais
Recepção	Tempo atendimento	Início de recepção	Fim de recepção	Média absoluta, média distribuída por hora, variância, horas úteis de trabalho. Indicador por profissional e unidade.
	Tempo de inatividade da recepção	Fim de recepção	Início de recepção	Média absoluta, média distribuída por hora, variância, horas não utilizadas. Indicador por profissional e unidade.
Atendimento Ambulatorial	Tempo de espera para a consulta	Fim de recepção	Início de atendimento	Média absoluta, média distribuída por hora, variância, picos de espera. Indicador por profissional, especialidade e unidade.
	Tempo médio de atendimento	Início de atendimento	Fim de atendimento	Média absoluta, média distribuída por hora, variância, horas úteis de trabalho. Indicador por profissional, especialidade e unidade.

	Tempo de inatividade de profissionais da saúde	Fim de atendimento	Início de atendimento	Média absoluta, média distribuída por hora, variância, horas não utilizadas. Indicador por profissional, especialidade e unidade.
	Encaminhamento para outros serviços	Fim de atendimento	Ativação sistema de senhas	Quant. de atendimentos que demandam cuidado adicional, média de encaminhamentos. Indicador por profissional especialidade, setor encaminhado e unidade.
Vacinação Assistencial	Tempo de espera para a vacinação	Ativação sistema de senhas	Início do atendimento	Média absoluta, média distribuída por hora, variância, picos de espera. Indicador por unidade.
	Tempo de vacinação	Início da vacinação	Fim da vacinação	Média absoluta, média distribuída por hora, variância, horas úteis de trabalho. Indicador por profissional e unidade.

Farmácia Assistencial	Tempo de espera para medicação	Ativação sistema de senhas	Início da entrega de medicação	Média absoluta, média distribuída por hora, variância, picos de espera. Indicador por unidade.
	Produtividade da Farmácia	Início da entrega de medicação	Fim da entrega de medicação	Média absoluta, média distribuída por hora, variância, horas úteis de trabalho. Indicador por unidade.
Agendamento	Tempo médio de espera para caga na agenda	Data do agendamento	Data de disponibilidade de vaga	Média absoluta e picos de espera. Indicador por unidade, especialidade e mês do ano.
	Não comparecimento de usuários (pacientes)	Usuários agendados	Usuários que não compareceram	Média absoluta. Indicador por especialidade, unidade e mês do ano.
	Produtividade do agendamento	Início do agendamento	Fim do agendamento	Média absoluta, média distribuída por hora, variância, horas úteis de trabalho. Indicador por profissional, especialidade e unidade.

	Remarcação de agendas	Início de agendamento	Fim do agendamento	Média absoluta, média distribuída por hora, variância, horas úteis de trabalho. Indicador por profissional, especialidade e unidade.
--	-----------------------	-----------------------	--------------------	--

5.2.4 Elementos de Gestão do Projeto de Evolução da Plataforma Tecnológica do SISREDE

Deverá ser criada uma estrutura de governança, que fará a gestão do projeto de evolução da Plataforma. Em cada uma das etapas seguintes, estão os elementos que devem compor a documentação base da estrutura de gestão do projeto.

A CONCEDENTE definiu que a Prodabel – Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte, atuará como uma entidade CERTIFICADORA da qualidade dos artefatos, da documentação e do código.

Iniciação e Planejamento

Neste modelo deverão existir as seguintes estruturas:

- a) Estabelecimento do Comitê Executivo do Projeto, cujas reuniões terão periodicidade Mensal, e participação obrigatória de membro de nível Executivo e Gerente do Projeto por parte da CONCESSIONÁRIA.
- b) Estabelecimento do Comitê de Gestão do Projeto, cujas reuniões terão periodicidade Quinzenal, com participação obrigatória do Gerente do Projeto da CONCESSIONÁRIA;

c) Estabelecimento do Comitê de Qualidade do Projeto, cujas reuniões terão periodicidade Semanal, com participação obrigatória do Gerente do Projeto da CONCESSIONÁRIA;

d) Forma de medição do avanço físico do projeto, bem como acompanhamento para cada área de conhecimento envolvida;

e) Plano de comunicação do projeto;

f) Plano de gerenciamento de riscos;

g) Matriz de responsabilidades do projeto.

O documento de organização do projeto deverá ser aprovado pela CONCEDENTE SMSA.

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar um planejamento-macro, seguindo. Este planejamento-macro deve conter a descrição das tecnologias que serão utilizadas, descrição dos componentes da arquitetura tecnológica, condições de garantia dos componentes da arquitetura dada pelo fabricante, um cronograma-macro com a divisão em subfases e prazos factíveis para as mesmas. Estas subfases serão "releases" em pacotes de trabalho menores.

A partir da apresentação desse documento a CONCEDENTE, por meio de sua certificadora, apresentará um plano de gerenciamento de qualidade dos entregáveis do projeto de Evolução Tecnológica do Sistema SISREDE. Nesse plano, deverão conter os critérios de básicos de aceite de código, que serão utilizados para avaliação das entregas da CONCESSIONÁRIA.

Toda informação de evolução de percentual de execução de atividades deverá ser acompanhada de evidência que comprove a efetiva execução desta atividade. As evidências que serão geradas serão acordadas durante a etapa de planejamento do projeto.

Escopo

Até duas semanas antes do início do projeto de Evolução da Plataforma, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar a "Declaração de Escopo" do projeto, documento detalhando o escopo dos serviços a serem executados, descrevendo todas as funcionalidades que serão desenvolvidas, como serão implementadas, testadas, validadas e que customizações serão realizadas. Este documento deverá ser assinado pela CONCESSIONÁRIA e pela CONCEDENTE.

Alterações de escopo somente poderão ser executadas após aprovação da mudança pela CONCEDENTE, em Comitê de Gestão, através do processo de alteração de escopo definido. Para a avaliação da CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA deve apresentar a análise detalhada da mudança, contendo impacto em prazo, custo e no produto final envolvido.

Cronograma Detalhado

Em até duas semanas antes do início do projeto de Evolução, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar um cronograma detalhado para as atividades sob sua responsabilidade, o qual deverá ser um detalhamento do cronograma-macro anteriormente apresentado na proposta, não devendo possuir prazos distintos dos previamente apresentados. Este cronograma detalhado deverá apresentar prazos factíveis para testes e validação de produtos, bem como contemplar os prazos para validação/homologação por parte da CONCEDENTE através de sua entidade Certificadora.

O cronograma detalhado deverá ainda observar as diretrizes definidas pelo Gerente do projeto, tais como:

- a) Granularidade desejável das atividades de 40 h (1 semana);
- b) Alocação dos recursos e horas por atividade,
- c) Dependências externas (de outras frentes de trabalho);
- d) Calendário respeitando os feriados do período do projeto;
- e) Rede de precedência definida (predecessoras e sucessoras identificadas), ou seja, o cronograma não deverá ter datas forçadas e suas dependências não deverão estar apontadas para atividades sumárias;
- f) Caminho crítico definido;
- g) Devem ser consideradas no cronograma as atividades sob responsabilidade da CONCEDENTE (planejamento dos prazos de aceite das entregas pela CONCEDENTE), bem como de outros agentes externos. Estas horas serão confirmadas e detalhadas pelos envolvidos em tempo de planejamento;
- h) No cronograma a CONCESSIONÁRIA deverá contemplar o prazo para operação assistida das entregas de projeto e manutenções, considerando o prazo estimado de 30 dias para cada release.

Execução

Após a formalização da linha de base (*baseline*) do projeto, eventuais alterações de prazo das atividades somente poderão ser executadas após aprovação da Solicitação de Alteração de Prazo pela CONCEDENTE, em Comitê de Gestão, através do processo de alteração de prazo definido. Para a avaliação da CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA deve apresentar na Solicitação de Alteração de Prazo a análise detalhada da alteração, bem como análise de impactos.

A CONCESSIONÁRIA se compromete a gerar atas de todas as reuniões e conferências telefônicas. Deverá ainda providenciar, quando necessário, relatórios de problemas, solicitações de mudanças, pautas de reunião, atas de reunião e análise de impacto.

A CONCEDENTE deverá receber semanalmente o cronograma do projeto atualizado e Relatório de Situação (*status report*) do projeto (com visibilidade em todas as interações).

Integração

Após a entrega do cronograma detalhado, o Gerente Projetos da CONCESSIONÁRIA e outros profissionais que julgue necessário, deverão participar durante uma semana, aproximadamente 4 horas por dia, da construção do planejamento integrado do projeto, com a equipe da CONCEDENTE, que deverá conter a abordagem para a consolidação e integração do cronograma do projeto, discussão dos planos das diversas etapas do projeto (ex. plano de migração, plano de testes, homologação, cut over, plano de implantação, etc.), integração das atividades do cronograma de agentes externos às suas atividades, considerando ainda o tempo e as tarefas necessárias para atendimento ao processo de Certificação de Qualidade, executado pela Certificadora que será instituída pela CONCEDENTE, e para resolução de eventuais problemas encontrados.

Ao final do planejamento integrado do projeto, será estabelecido pela CONCESSIONÁRIA um repositório colaborativo único que permita a extração de indicadores relacionados à gestão de mudança e resultado de testes. Neste repositório, serão armazenados também os documentos

referentes à gestão do projeto, tais como: atas de reuniões de Comitês, listas de acordos e pendências, e outros documentos definidos pelo Gerente do Projeto.

A CONCESSIONÁRIA se compromete a atualizar as informações tempestivamente neste repositório colaborativo.

Equipe de Desenvolvimento

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar na proposta a sua estrutura de equipe, contendo no mínimo:

- a) Organograma;
- b) Descrição de cargos;
- c) Gerente designado, com autonomia para tomada de decisão.

Deverão apresentar ainda, até duas semanas antes do início do projeto, os currículos dos profissionais que comporão a equipe, a matriz de responsabilidades e os níveis de reporte.

Impreterivelmente, o gerente do projeto por parte da CONCESSIONÁRIA deverá possuir a certificação PMP (Project Management Professional, pelo PMI).

As atividades de desenvolvimento serão de responsabilidade exclusiva da CONCESSIONÁRIA.

A CONCESSIONÁRIA deverá informar ao CONCEDENTE com no mínimo 30 dias de antecedência, qualquer eventual necessidade de substituição profissional da sua equipe alocada no projeto, incluindo aqueles alocados na fábrica de software.

Durante o período de vigência do contrato o *turn-over* dos profissionais da CONCESSIONÁRIA não poderá ser superior a 20%.

A CONCEDENTE poderá realizar auditorias de acompanhamento programadas ou não-programadas, em qualquer fase do projeto.

Testes e Homologação

A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo diagnóstico de problemas durante os testes em qualquer ambiente, devendo ainda fornecer diagnóstico e suporte de 3º nível na fase de operação assistida, bem como manter agilidade na correção de eventuais problemas.

Na etapa de homologação, a CONCESSIONÁRIA deverá prever três rodadas de testes, sendo que a 3ª rodada (limpa), somente deverá se iniciar quando todos os erros apontados nas etapas anteriores estiverem corrigidos e re-testados pela CONCESSIONÁRIA.

Anteriormente ao início do processo de homologação, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar apresentação da solução desenvolvida para as áreas de negócio, navegando pela solução, demonstrando telas, explicando interfaces, apresentando relatórios e demonstrando o funcionamento do sistema como um todo, de forma a estabelecer uma familiaridade das áreas de negócio envolvidas com a homologação. Esta atividade deverá estar prevista em cronograma e deverá ser realizada pelos profissionais da CONCESSIONÁRIA responsáveis pelo desenvolvimento da solução.

Qualidade

O CONCEDENTE instituirá um processo de Qualidade, exercido pela Certificadora para avaliação técnica dos entregáveis do projeto.

As evidências das entregas e de execução das tarefas realizadas pela CONCESSIONÁRIA deverão ser submetidas para análise e validação.

Somente após a análise e aprovação da CERTIFICADORA o Gerente de Projeto considerará a atividade finalizada e atualizará o cronograma do projeto.

A partir destas informações o Gerente de Projeto consolidará os resultados dos testes e gerará os seguintes indicadores de performance, bem como respectivas tendências:

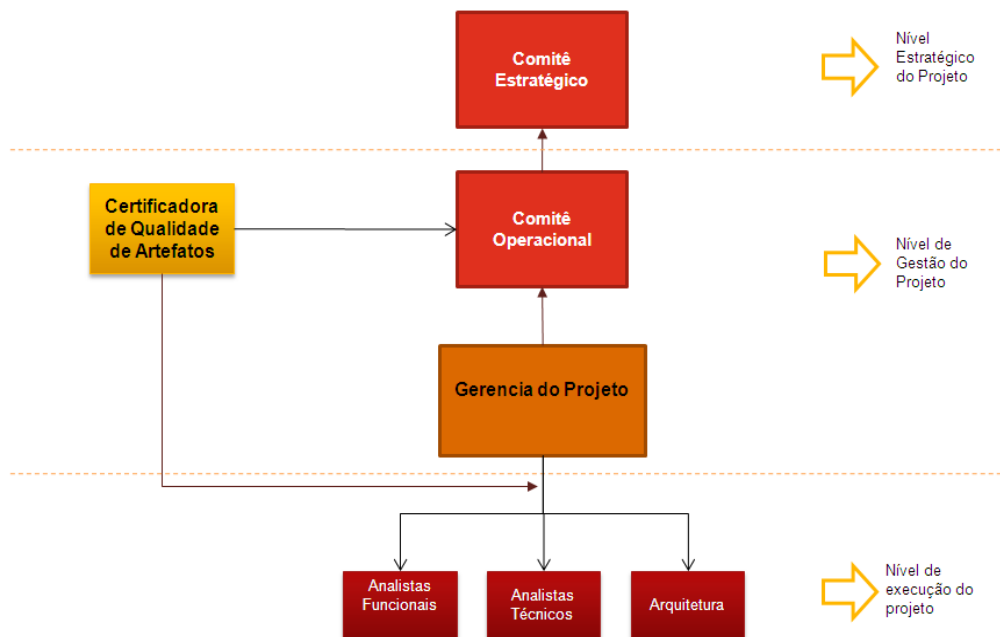
- a) Percentual de erros em relação ao total;

- b) Tempo médio de correção;
- c) Quantidade de re-testes;
- d) Correções que excedam o prazo de 48 horas.

5.2.5 Modelo de Governança para o Projeto Evolução e Manutenção para a Nova Plataforma Tecnológica do SISREDE

O início de operação da SPE marca também o início do relacionamento entre a CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA no âmbito do desenvolvimento e manutenção de software.

Desta forma, a CONCESSIONÁRIA deverá montar uma equipe de gestão de projetos de acordo com sua metodologia, para suporte aos processos de desenvolvimento, manutenção evolutiva e manutenção corretiva da Nova solução do SISREDE. Esta equipe deverá ter, no mínimo, a seguinte estrutura e para executar as funções descritas:



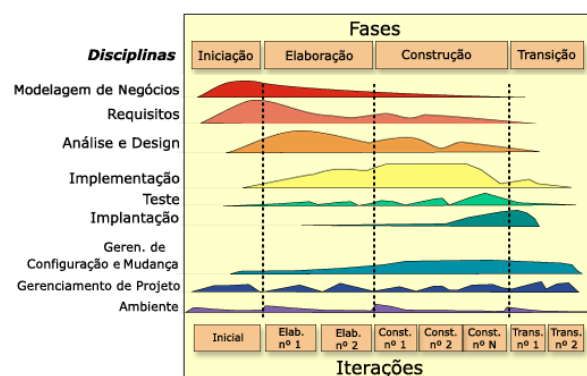
- **Comitê Estratégico:** Responsável por manter o direcionamento estratégico de avaliação das demandas, direcionar investimentos e dirimir dúvidas quanto à execução da estratégia. Deverão estar representados os níveis executivos da CONCEDENTE, da CONCESSIONÁRIA e da CERTIFICADORA

- Comitê Operacional: Direcionar as decisões de alocações de recursos que não impactem em aumento de prazos, decidir quanto ao aceite de produtos, avaliar riscos e direcionar decisões para o comitê estratégico. Deverão estar representados os níveis gerenciais da CONCEDENTE, da CONCESSIONÁRIA e da CERTIFICADORA
- Gerente de Projeto: Responsável pelo acompanhamento das atividades do projeto, mapear riscos, elaborar relatórios de acompanhamento das atividades do projeto, elaborar relatórios de riscos;
- Certificadora de Qualidade de Artefatos: esta certificadora será um órgão definido pela CONCEDENTE, de forma a garantir os requisitos mínimos de qualidade do código e de configuração dos componentes de software.
- Analista Funcional: Responsável pelo entendimento da demanda, especificação das necessidades, avaliação dos impactos na solução e determinação do Cronograma Macro;
- Analista Técnico: Responsável pelo detalhamento das atividades de nível técnico, construção do código e testes unitários;
- Arquitetura: Responsável por analisar cada solução, em relação à compatibilidade com a Nova Arquitetura implementada no SISREDE

Para suporte aos processos de desenvolvimento, manutenção evolutiva e manutenção corretiva, a CONCESSIONÁRIA deverá aportar sua metodologia, desde que, ela seja capaz de gerar os artefatos de acordo com as boas práticas do RUP (*Rational Unified Process*). Que será usada como referência, para estabelecer os artefatos e a matriz de responsabilidade em cada um deles.

110 RUP possui duas dimensões:

- O eixo horizontal que representa os aspectos do ciclo de vida do processo, à medida que se desenvolve o projeto;
- O eixo vertical representa as disciplinas, que agrupam as atividades.



Definições para Papéis, Responsabilidades e Artefatos

Para as atividades de Desenvolvimento, Manutenção Evolutiva e Manutenção Corretiva, foram desenvolvidas uma Matriz de Responsabilidade, mínima, com os atores principais envolvidos no processo:

Atores:

- GTIS – Grupo de Tecnologia da SMSA, ligado a CONCEDENTE;
- Certificadora – Grupo da PRODABEL para controle de qualidade dos entregáveis, ligado ao CONCEDENTE;
- CONCESSIONÁRIA.

Atividades:

- R – Toma a iniciativa em alguma área em particular; desenvolve alternativas; analisa a situação; faz a recomendação inicial; executa; e é o responsável pelas atividades;
- A – Aprovador do artefato;
- C/I – Deve ser consultado antes da tomada de decisão, dando suporte e provendo recursos para auxiliar na decisão / Deve ser notificado após uma decisão, antes que a mesma seja anunciada publicamente;
- R/S – Aprova ou desaprova uma decisão antes que ela seja implementada/selecionada das opções desenvolvidas pelos responsáveis; é responsável pela qualidade das decisões e monitora suas implementações;

Para que haja um entendimento comum dos artefatos a serem produzidos, segue a definição de um dos termos utilizados:

- Solicitação de serviço/Business Case: Este artefato é utilizado para documentar a solicitação de desenvolvimento, os seus motivadores e o tipo de solução pretendida:
 - Necessidade de negócio identificada;
 - Solução macro de tecnologia;
 - Justificativa de investimento.

- Cronograma: Este artefato se destina a dimensionar os esforços previstos para a demanda, o tipo da demanda e os recursos que serão necessários para atendimento da mesma:
 - Descrição das macro atividades previstas para o projeto (WBS);
 - Prazo para realização das mesmas;
 - Recursos envolvidos (internos e externos);
 - Tipo de solicitação (manutenção evolutiva/corretiva ou projeto);
 - Previsão de conclusão do projeto.

- Especificação funcional: Esse artefato captura os requisitos de software para todo o sistema ou para parte dele. Detalhamento dos requisitos funcionais e não funcionais do sistema;
 - Regras de negócio;
 - Atores envolvidos;
 - Diagrama de contexto;
 - Prioridades de implantação dos requisitos.

- Especificação técnica: Esse produto de trabalho reúne a visão da arquitetura lógica e física do sistema:
 - Modelagem física e lógica da solução;
 - Arquitetura da solução;
 - Modelo de banco de dados;
 - Diagramas de classe (estrutura e relações das classes que servem de modelo para objetos)
 - Diagrama de e sequência (sequência de processos, mais especificamente de mensagens passadas entre objetos num programa de computador);
 - Estrutura de componentes.

- Planos de Testes Unitários / Integrados: Esse artefato define o escopo do teste a ser realizado, as abordagens adotadas, os recursos necessários e os componentes que serão testados:
 - Casos de teste executados;
 - Evidências positivas e negativas de teste.

- Plano de teste de Sistema: Esse artefato define as metas e os objetivos dos testes no escopo do projeto, as abordagens adotadas, os recursos necessários e os produtos que serão gerados:
 - Objetivo do Plano de Teste;

- Matriz de Responsabilidade;
 - Entidades Externas / Sistemas de Interface;
 - Ferramentas a serem utilizadas;
 - Massa de Dados necessária;
 - Infraestrutura de Ambiente Necessária;
 - Casos de Testes funcionais e não funcionais;
 - Evidências positivas e negativas de teste;
 - Resultados consolidados do teste de sistema.
-
- Solicitação de ambiente: Esse artefato documenta as necessidades e características de uma mudança a ser implantada que promova alterações no ambiente:
 - Implantar uma nova versão do sistema em homologação ou produção;
 - Restaurar uma base de dados de produção em outro ambiente;
 - Instalação e configuração de servidores;
 - Instalação de Softwares.

Papéis, Responsabilidades e Artefatos para Desenvolvimento

	Artefato de Entrada	Atividade	Artefato de Saída	Responsável		
				Concedente		Concessionário
				GTIS	Certificadora	
Iniciação	N/A (Necessidade do negócio identificada)	Documentar os requisitos de negócio (em alto nível)	• Documento de requisitos de negócio	R		
Iniciação	Documento de requisitos de negócio	Realizar o entendimento da demanda, avaliação inicial, definir esforço e prazo para o projeto	• Cronograma (alto nível)	C/I		R
Elaboração	• Documento de requisitos de negócio (atualizado)	Gerar arquitetura de referência e Caso de negócio	• Solicitação de serviço/Caso de negócio	A		R
Elaboração	• Documento de requisito de negócio • Solicitação de serviço/caso de negócio • Cronograma	Gerar artefatos funcionais do projeto	• Especificação Funcional	C/I		R
Elaboração	• Documento de requisito de negócio • Cronograma • Solicitação de serviço/Busine	Gerar especificação técnica (diagrama de classes, modelo de dados, etc.)	• Especificação Técnica	C/I	A	R

	<ul style="list-style-type: none"> ss Case Especificação funcional 					
Elaboração	<ul style="list-style-type: none"> Especificação Técnica 	Elaborar Plano de Testes Unitários	<ul style="list-style-type: none"> Plano de testes unitários 	C/I		R
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Especificação Funcional Especificação Técnica Plano de Testes Unitários 	Construir a aplicação	<ul style="list-style-type: none"> Código da aplicação construído 		A	R
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Código da aplicação construído Plano de Testes Unitários 	Realizar testes unitários	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes unitários 		A	R
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Especificação Técnica 	Elaborar Plano de Testes Integrados	<ul style="list-style-type: none"> Plano de testes integrados 	C/I		R
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes unitários Plano de testes integrados 	Realizar testes integrados	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes integrados 	C/I/A	RS	R
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes unitários Evidências positivas e negativas de 	Elaborar plano de testes de sistema	<ul style="list-style-type: none"> Plano de testes de sistema 	R	RS	C/I

	testes integrados					
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes unitários Evidências positivas e negativas de testes integrados 	Realizar testes de sistema	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes de sistema 	R	RS	C/I
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes de sistema 	Solicitar preparo do ambiente para homologação	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de Ambiente 	R	C/I	C/I
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de Ambiente 	Implantar aplicação no ambiente de homologação	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente de Homologação 	I	C/I	R
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente de Homologação 	Validar ambiente de homologação	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente de Homologação validado 	R	C/I	C/I
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente de Homologação validado 	Elaborar Plano de Homologação	<ul style="list-style-type: none"> Plano de Homologação de Sistemas 	R		I
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Plano de Homologação de Sistemas 	Teste de aceite do usuário (homologação)	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes de homologação 	R	I	I
Transição	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes de homologação 	Efetuar liberação do pacote para instalação	<ul style="list-style-type: none"> Plano de Configuração e Promoção 	I		R

Transição	• Plano de Configuração e Promoção	Implantar no ambiente de produção	N/A	I		R
------------------	------------------------------------	-----------------------------------	-----	----------	--	----------

Papéis, Responsabilidades e Artefatos para Manutenção Evolutiva

	Artefato de Entrada	Atividade	Artefato de Saída	Responsável		
				Concedente		Concessionário
				GTIS	Certificadora	
Iniciação	N/A (Necessidade do negócio identificada)	Documentar os requisitos de negócio (em alto nível)	• Documento de requisitos de negócio	R		
Iniciação	• Documento de requisitos de negócio	Realizar entendimento da demanda, avaliação inicial, definir esforço e prazo para o projeto	• Cronograma (alto nível)	C/I		R
Elaboração	• Documento de requisitos de negócio (atualizado)	Gerar arquitetura de referência e Caso de negócio	• Solicitação de serviço/Caso de negócio	A		R
Elaboração	• Documento de requisito de negócio • Solicitação de serviço/Caso de negócio • Cronograma	Gerar artefatos funcionais do projeto	• Especificação Funcional	A	RS	R
Elaboração	• Documento de requisito de negócio • Cronograma	Gerar especificação técnica (diagrama de	• Especificação Técnica	C/I	RS	R

	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de serviço/Business Case Especificação funcional 	classes, modelo de dados, etc.)				
Elaboração	<ul style="list-style-type: none"> Especificação Técnica 	Elaborar Plano de Testes Unitários	<ul style="list-style-type: none"> Plano de testes unitários 	C/I		R
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Especificação Funcional Especificação Técnica Plano de Testes Unitários 	Construir a evolução	<ul style="list-style-type: none"> Código da evolução construído 	C/I	A	R
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Código da aplicação construído Plano de Testes Unitários 	Realizar testes unitários	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes unitários 		A	R
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Especificação Técnica 	Elaborar Plano de Testes Integrados	<ul style="list-style-type: none"> Plano de testes integrados 	R	RS	C/I
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes unitários Plano de testes integrados 	Realizar testes integrados	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes integrados 	R	RS	C/I
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes unitários 	Elaborar plano de testes de sistema	<ul style="list-style-type: none"> Plano de testes de sistema 	R	RS	C/I

	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes integrados 					
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes unitários Evidências positivas e negativas de testes integrados 	Realizar testes de sistema	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes de sistema 	R	C/I	C/I
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes de sistema 	Solicitar preparo do ambiente para homologação	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de Ambiente 	R	C/I	C/I
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de Ambiente 	Implantar aplicação no ambiente de homologação	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente de Homologação 	I	C/I	R
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente de Homologação 	Validar ambiente de homologação	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente de Homologação validado 	A	I	I
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente de Homologação validado 	Elaborar Plano de Homologação	<ul style="list-style-type: none"> Plano de Homologação de Sistemas 	R		C/I
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Plano de Homologação de Sistemas 	Teste de aceite do usuário (homologação)	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes de homologação 	A	I	I
Transição	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e 	Efetuar liberação do	<ul style="list-style-type: none"> Plano de Configuração 	A	I	I

	negativas de testes de homologação	pacote para instalação	e Promoção			
Transição	• Plano de Configuração e Promoção	Implantar no ambiente de produção	N/A	I		R

Papéis, Responsabilidades e Artefatos para Manutenção Corretiva

	Artefato de Entrada	Atividade	Artefato de Saída	Responsável		
				Concedente		Concessionário
				GTIS	Certificadora	
Iniciação	N/A (Abertura de chamado para manutenção corretiva)	Documentar demanda corretiva (em alto nível)	• Solicitação de Serviço	R		
Iniciação	• Solicitação de Serviço	Realizar avaliação inicial e entendimento da demanda	• Solicitação de Serviço atualizada	C/I		R
Elaboração	• Solicitação de Serviço atualizada	Elaborar detalhes da especificação técnica	• Especificação Técnica	C/I		R
Elaboração	• Solicitação de Serviço atualizada • Especificação Técnica	Realizar previsão de horas para manutenção	• Cronograma	I		R
Elaboração	• Especificação Técnica	Elaborar Plano de Testes Unitários	• Plano de testes unitários			R
Construção	• Solicitação de Serviço	Executar manutenção	• Código da manutenção		A	R

	<ul style="list-style-type: none"> Especificação Técnica Plano de Testes Unitários 	corretiva				
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Plano de testes unitários Código da manutenção 	Realizar testes unitários	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes unitários 		A	R
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Especificação Técnica 	Elaborar plano de teste integrado	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes integrados 	C/I		R
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes unitários Plano de testes integrados 	Realizar testes integrados	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes integrados 	C/I		R
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes unitários Evidências positivas e negativas de testes integrados 	Elaborar plano de testes de sistema	<ul style="list-style-type: none"> Plano de testes de sistema 	R		C/I
Construção	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes unitários Evidências 	Realizar testes de sistema	<ul style="list-style-type: none"> Evidências positivas e negativas de testes de sistema 	R		C/I

	positivas e negativas de testes integrados					
Construção	• Evidências positivas e negativas de testes de sistema	Solicitar ambiente para homologação	• Solicitação de Ambiente	R		I
Construção	• Solicitação de Ambiente	Implantar aplicação no ambiente de homologação	• Ambiente de Homologação	C/I	A	R
Construção	• Ambiente de Homologação	Efetuar validação do ambiente de homologação	• Ambiente de Homologação validado	C/I	A	R
Construção	• Ambiente de Homologação validado	Elaborar Plano de Homologação	• Plano de Homologação de Sistemas	R		I
Construção	• Plano de Homologação de Sistemas	Teste de aceite do usuário (homologação)	• Evidências positivas e negativas de testes de homologação	R		C/I
Transição	• Evidências positivas e negativas de testes de homologação	Efetuar liberação do pacote para instalação	• Plano de Configuração e Promoção	R		C/I
Transição	• Plano de Configuração e Promoção	Implantar no ambiente de produção	N/A	I		R

Apêndice 01

Formulários Utilizados hoje pelos Agentes Comunitários de Saúde (ACS)

LISTA BENEFICIÁRIOS DISTRITO SANITÁRIO BARREIRO
1200 - C.S. BARREIRO DE CIMA
Agosto/2011
25 Cadastros

BhVida	NIS	Nome Responsável	Endereço		Acomp. Criança		Acomp. Gestante		Nec Prot	Nº Desn
			Logradouro	MA	VaciAmam	Pré Natal	Puerp			
1721488	12059581364	VIRGINIA GONCALVES DE SANTANA	RUA CACATUA, 35 CX2 - FLAVIO MARQUES LISBOA	17						
1721372	20083408058	GILDA BATISTA DA FONSECA	RUA CACATUA, 36 - FLAVIO MARQUES LISBOA	17						
1720023	12819786091	JANAINA MAPA RAMOS	RUA CACATUA, 166 CX2 - FLAVIO MARQUES LISBOA	17						
1743767	20083416379	MINELVINA DINIZ DA SILVA	RUA CACATUA, 248 - FLAVIO MARQUES LISBOA	17						
786403	12247299328	ELIANE DA CONCEICAO CUNHA SILVA	RUA CACATUA, 402 - FLAVIO MARQUES LISBOA	17						
4884469	12553558955	MARIA APARECIDA DO AMARAL	RUA CACATUA, 410 - FLAVIO MARQUES LISBOA	17						
13453475	12787771124	PEDROLINA APARECIDA TAVARES	RUA CACATUA, 410 - FLAVIO MARQUES LISBOA	17						
4884345	12434091182	MARIA APARECIDA DAS MERCES GEJA	RUA CACATUA, 422 CX 1 - FLAVIO MARQUES LISBOA	17						
829560	16442340776	MARIA DE LOURDES DA SILVA	RUA CARANCHO, 100 CASA A - FLAVIO MARQUES LISBOA	17						
787183	12282319992	ANA MARIA DA SILVA ALVES	RUA CARANCHO, 112 CX 2 -	17						

Relatorio de enderecos cadastrados por microarea
 Fonte: Percurso - Censo BH Social
 Data: 30/8/2011
 Area de Abrangencia: 2290 - C.S. CAFEZAL

MA	Logradouro	Bairro	Inicial e Final	Lado
1	301731.1-AMIZADE	826-CAFEZAL	1 e 119	I
1	301731.1-AMIZADE	826-CAFEZAL	74 e 74	X
1	301731.1-AMIZADE	826-CAFEZAL	122 e 134	X
1	301731.1-AMIZADE	826-CAFEZAL	136 e 139	X
1	301731.1-AMIZADE	826-CAFEZAL	141 e 150	X
1	301731.1-AMIZADE	826-CAFEZAL	152 e 9999	X
1	(Inf: 1051)301736.1-CANTINHO DO CEU	826-CAFEZAL	1 e 9999	X
1	(Inf: 1053)304451.1-JB	826-CAFEZAL	1 e 9999	X
1	301729.1-NOVA	826-CAFEZAL	1 e 9999	X
1	301662.1-UNIAO	1363-NOSSA SENHORA DE FATIMA	1 e 9999	X
1	301726.1-VISTA ALEGRE	826-CAFEZAL	1 e 9999	X
3	170139.1-BANDONION	826-CAFEZAL	1 e 252	X
3	(Inf: 8395)306011.1-CARDOSO	1185-MARCOLA	1120 e 1130	X
3	(Inf: 8271)13356.1-CARLOS ETIENE DE CASTRO	826-CAFEZAL	1 e 9999	I
3	(Inf: 8272)19986.1-DESEMBARGADOR MARIO MATTOS	1186-SANTANA DO CAFEZAL	621 e 621	X
3	(Inf: 8275)301593.2-INDIO (DO)	826-CAFEZAL	1 e 9999	X
3	(Inf: 8273).-UNIAO	1185-MARCOLA	1 e 9999	X
3	301740.3-UNIDOS	1363-NOSSA SENHORA DE FATIMA	1 e 9999	X
3	(Inf: 8274)301589.1-XAVIER	826-CAFEZAL	1 e 9999	X
4	301737.1-COELHO	826-CAFEZAL	1 e 9999	X
4	301720.1-FLAMENGO	826-CAFEZAL	1 e 9999	X
4	301717.1-JOSE PERPETUO	826-CAFEZAL	141 e 141	X
4	301717.1-JOSE PERPETUO	826-CAFEZAL	143 e 143	X
4	301717.1-JOSE PERPETUO	826-CAFEZAL	146 e 9999	X
4	170113.1-NOSSA SENHORA DE FATIMA	826-CAFEZAL	1 e 279	X
4	301725.1-NOVE DE JUNHO	826-CAFEZAL	1 e 9999	X
4	301745.1-REUNIDOS	1363-NOSSA SENHORA DE FATIMA	1 e 9999	X
4	301719.1-SAO MIGUEL	826-CAFEZAL	1 e 9999	X
5	301742.1-CANAA	826-CAFEZAL	1 e 9999	X
5	301659.1-PESSEGOS	826-CAFEZAL	1 e 9999	X
5	301746.1-ROSAS	826-CAFEZAL	1 e 9999	X
5	301660.1-SANTOS	826-CAFEZAL	1 e 9999	X
5	301743.1-SAO LUIZ	826-CAFEZAL	1 e 9999	X



PREFEITURA MUNICIPAL
DE BELO HORIZONTE

CADASTRO DA FAMÍLIA

CADASTRO DE POLÍTICA SOCIAL

UNIDADE DE SAÚDE	LOTE Nº	Nº DO CADASTRO DA FAMÍLIA 01320067-4
PRONTUÁRIO	CORREÇÃO	QTD. DE USUÁRIOS CADASTRADOS

I - AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE RESPONSÁVEL PELO CADASTRO

1 - NOME DO AGENTE	2 - CÓDIGO DO AGENTE	3 - DATA DA COLETA DE DADOS	4 - VISTO / ASSINATURA DO AGENTE
--------------------	----------------------	-----------------------------	----------------------------------

II - ENDEREÇO DA FAMÍLIA

1 - LOGRADOURO CÓDIGO	NOME DA RUA, AVENIDA, ETC				
2 - NÚMERO	3 - COMPLEMENTO	4 - TELEFONE	TIPO	5 - CEP	
6 - BAIRRO CÓDIGO	NOME DO BAIRRO			7 - Nº DA CONTA DA CEMIG (IDENTIFICADOR) <input type="checkbox"/> NÃO TEM	
8 - Nº DO SETOR CENSITÁRIO	9 - MICROÁREA	10 - PONTO DE REFERÊNCIA (P/ VILAS E FAVELAS)			

III - DADOS DA FAMÍLIA

1 - TIPO DE RESIDÊNCIA <input type="checkbox"/> 1 - ALVENARIA <input type="checkbox"/> 2 - MADEIRA <input type="checkbox"/> 3 - PLACA PRÉ-FABRICADA <input type="checkbox"/> 4 - LONA <input type="checkbox"/> 5 - MATERIAL APROVEITADO (PAPELÃO, LATA) <input type="checkbox"/> 6 - TAPPA	2 - MORADIA 1 - TIPO <input type="checkbox"/> 1 - PRÓPRIA <input type="checkbox"/> 2 - ALUGADA <input type="checkbox"/> 3 - CEDIDA <input type="checkbox"/> 4 - FINANCIADA 2 - Nº DE CÔMODOS [][] 3 - QUINTAL <input type="checkbox"/> 1 - SIM <input type="checkbox"/> 2 - NÃO	3 - ENERGIA ELÉTRICA <input type="checkbox"/> 1 - SIM <input type="checkbox"/> 2 - NÃO	4 - TIPO DE TELHADO <input type="checkbox"/> 1 - TELHA DE BARRO <input type="checkbox"/> 2 - TELHA DE AMIANTO <input type="checkbox"/> 3 - TELHA DE ZINCO <input type="checkbox"/> 4 - LAJE <input type="checkbox"/> 5 - MATERIAL APROVEITADO (LONA, PAPELÃO, LATA, ETC)	5 - ABASTECIMENTO DE ÁGUA <input type="checkbox"/> 1 - REDE OFICIAL <input type="checkbox"/> 2 - CISTERNA / NASCENTE (BICA) / POÇO ARTESIANO <input type="checkbox"/> 3 - REDE NÃO OFICIAL
6 - TIPO DE RESERVATÓRIO <input type="checkbox"/> 1 - CAIXA D'ÁGUA COM TAMPA <input type="checkbox"/> 2 - CAIXA D'ÁGUA SEM TAMPA <input type="checkbox"/> 3 - LATÃO/BALDE/TAMBOR C/ TAMPA <input type="checkbox"/> 4 - LATÃO/BALDE/TAMBOR S/ TAMPA <input type="checkbox"/> 5 - SEM RESERVATÓRIO	7 - RESERVATÓRIO <input type="checkbox"/> 1 - COM ENCANAMENTO <input type="checkbox"/> 2 - SEM ENCANAMENTO	8 - TRATAMENTO DA ÁGUA DE BEBER <input type="checkbox"/> 1 - FILTRO <input type="checkbox"/> 2 - FERVURA <input type="checkbox"/> 3 - CLORO <input type="checkbox"/> 4 - SEM TRATAMENTO	9 - DESTINO DAS FEZES <input type="checkbox"/> 1 - FOSSA <input type="checkbox"/> 2 - CÉU ABERTO / CÔRREGO <input type="checkbox"/> 3 - REDE OFICIAL	10 - INSTALAÇÃO SANITÁRIA <input type="checkbox"/> 1 - AUSENTE <input type="checkbox"/> 2 - PRÓPRIA <input type="checkbox"/> 3 - COLETIVA
11 - ÁGUA APÓS USO <input type="checkbox"/> 1 - FOSSA <input type="checkbox"/> 2 - CÉU ABERTO / CÔRREGO / VIA PÚBLICA <input type="checkbox"/> 3 - IRRIGAÇÃO DE HORTA <input type="checkbox"/> 4 - REDE OFICIAL	12 - DESTINO DO LIXO <input type="checkbox"/> 1 - COLETA OFICIAL <input type="checkbox"/> 2 - QUEIMADO <input type="checkbox"/> 3 - CÉU ABERTO <input type="checkbox"/> 4 - ENTERRADO <input type="checkbox"/> 5 - CAÇAMBA <input type="checkbox"/> 6 - CÔRREGO / RIO	13 - RENDA FAMILIAR <input type="checkbox"/> 1 - SEM RENDA <input type="checkbox"/> 2 - ATE 1 SM <input type="checkbox"/> 3 - 1,01 A 2 SM <input type="checkbox"/> 4 - 2,01 A 3 SM <input type="checkbox"/> 5 - 3,01 A 5 SM <input type="checkbox"/> 6 - 5,01 A 10 SM <input type="checkbox"/> 7 - 10,01 A 20 SM <input type="checkbox"/> 8 - ACIMA DE 20 SM	14 - EM CASO DE DOENÇA PROCURA <input type="checkbox"/> 1 - HOSPITAL <input type="checkbox"/> 2 - UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE <input type="checkbox"/> 3 - BENZEDERA <input type="checkbox"/> 4 - FARMÁCIA <input type="checkbox"/> 5 - UNIDADE DE URGÊNCIA <input type="checkbox"/> 6 - OUTROS: (ESPECIFICAR)	15 - PARTICIPA DE GRUPOS COMUNITÁRIOS <input type="checkbox"/> 1 - COOPERATIVA <input type="checkbox"/> 2 - GRUPO RELIGIOSO <input type="checkbox"/> 3 - ASSOCIAÇÕES <input type="checkbox"/> 4 - OUTROS: (ESPECIFICAR) <input type="checkbox"/> 5 - NÃO PARTICIPA
16 - MEIOS DE TRANSPORTE MAIS USADOS <input type="checkbox"/> 1 - ÔNIBUS <input type="checkbox"/> 2 - CAMINHÃO <input type="checkbox"/> 3 - CARRO <input type="checkbox"/> 4 - CARROÇA <input type="checkbox"/> 5 - METRÔ <input type="checkbox"/> 6 - OUTROS: (ESPECIFICAR)	17 - MEIOS DE COMUNICAÇÃO QUE MAIS UTILIZA <input type="checkbox"/> 1 - RÁDIO <input type="checkbox"/> 2 - TELEVISÃO <input type="checkbox"/> 3 - OUTROS: (ESPECIFICAR)	18 - ALGUÉM DA FAMÍLIA POSSUI PLANO DE SAÚDE? <input type="checkbox"/> 1 - SIM <input type="checkbox"/> 2 - NÃO	19 - Nº DE PESSOAS COBERTAS PELO PLANO DE SAÚDE [][]	

20 - OBSERVAÇÕES:

DI1000346



PREFEITURA MUNICIPAL
DE BELO HORIZONTE

**MOVIMENTO DIÁRIO / QUADRIMESTRAL
DE VISITAS DO ACS / FAMÍLIA**

2F6-N

NOME DO PROFISSIONAL		CODIGO DO AGENTE	
CODIGO SIA / SUS 77 - ACS	EQUIPE / UNIDADE DE SAUDE	MICROÁREA	NUMERO DE PRONTUÁRIO
ENDEREÇO			
LOGRADOURO NOME (RUA, AVENIDA, BECO, ETC)			
NUMERO	COMPLEMENTO	TELEFONE	BAIRRO
DADOS DA VISITA		1º MÊS	2º MÊS
DATA DAS VISITAS		/ /	/ /
MOTIVO	CADASTRAMENTO		
	ATUALIZAÇÃO CADASTRAL		
	ACOMPANHAMENTO		
	OUTROS MOTIVOS		
	ASSINATURA DO VISITADO		
RECUSA DA VISITA: MOTIVO			
RECUSA DA VISITA: ASSINATURA			
BENEFICIO: BOLSA-FAMILIA		<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
RELAÇÃO DO(S) INDIVÍDUO(S) (CARTÃO SUS)			
NOME		DATA NASCIMENTO	NUMERO CARTÃO SUS
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			
RELAÇÃO DOS INDIVÍDUOS			
01 02 03 04 05 06 07 08 01 02 03 04 05 06 07 08 01 02 03 04 05 06 07 08 01 02 03 04 05 06 07 08			
ACOMPANHAMENTO DE CRIANÇAS (0 A 9 ANOS E 11 MESES)	RN	NASCIDO VIVO NO MÊS	
		RN COM PESO < 2500g	
	0 A 3 MESES	ALEITAMENTO MATERNO EXCLUSIVO	
		ALEITAMENTO MISTO	
		ALEITAMENTO ARTIFICIAL	
	4 A 6 MESES	ALEITAMENTO MATERNO EXCLUSIVO	
		ALEITAMENTO MISTO	
		ALEITAMENTO ARTIFICIAL	
	DE 0 A 11 MESES	COM VACINAS EM DIA (VER CARTÃO)	
		FOI PESADA NO MÊS	
DESNUTRIDO (VER CARTÃO)			
DE 02 A 03 ANOS	COM VACINAS EM DIA		
	FOI PESADA NO MÊS		
	DESNUTRIDO (VER CARTÃO)		
MINUSCULOS DE 7 A 9 ANOS	TOTAL DE CRIANÇA DE 1 A 2 ANOS		
	QUE TEVE DIARREIA NO MÊS		
	TEVE DIARREIA E USOU TRO		
ASMA	QUE TEVE DOENÇA RESPIRATORIA AGUDA NO MÊS		
	TEM / TEVE CRISE RESPIRATORIA		
	ESTÁ SENDO ACOMPANHADO		
TBC	TEM TUBERCULOSE		
	ESTÁ SENDO ACOMPANHADO		
	DIABETES		
DIABETES	E DIABETICO		
	ESTÁ SENDO ACOMPANHADO		
	NECESSIDADE DE PROTEÇÃO		
DE 2 A 5 ANOS E 11 MESES	DESNUTRIDO DE 2 A 5 ANOS E 11 MESES		
	COM VACINA EM DIA (VER CARTÃO)		
	ESTÁ SENDO ACOMPANHADO PELA SAÚDE MENTAL		
10 MESES	FREQUENTE ESCOLA / CRECHE		
	POR DIARREIA		
	POR DOENÇA RESPIRATORIA AGUDA		
9 DE 2 DIAS	POR OUTRAS CAUSAS		



NOME DO PROFISSIONAL		CÓDIGO DO AGENTE		
CÓDIGO SIA / SUS		EQUIPE / UNIDADE DE SAÚDE	MICROÁREA	
77 - ACS				
TOTAL DE INFORMAÇÕES		QUANTIDADE / MÊS	CÓDIGO	TOTAL
MOTIVO	CADASTRAMENTO		200	
	ATUALIZAÇÃO CADASTRAL		201	
	ACOMPANHAMENTO		202	
	OUTROS MOTIVOS		203	
	RECUSA DA VISITA		204	
	BENEFÍCIO BOLSA FAMÍLIA (SIM)		205	
TOTAL DE FAMÍLIAS VISITADAS			206	
TOTAL DE VISITAS NO MÊS			207	
RN	NASCIDO VIVO NO MÊS		208	
	RN COM PESO < 2500g		209	
DE 0 A 11 MESES	0 A 3 MESES	ALEITAMENTO MATERNO EXCLUSIVO	210	
		ALEITAMENTO MISTO	211	
		ALEITAMENTO ARTIFICIAL	212	
	4 A 6 MESES	ALEITAMENTO MATERNO EXCLUSIVO	213	
		ALEITAMENTO MISTO	214	
		ALEITAMENTO ARTIFICIAL	215	
COM VACINAS EM DIA (VER CARTÃO)		216		
FOI PESADA NO MÊS		217		
DESNUTRIDO (VER CARTÃO)		218		
COM VACINAS EM DIA		219		
FOI PESADA NO MÊS		220		
DESNUTRIDO (VER CARTÃO)		221		
TOTAL DE CRIANÇAS DE 1 A 2 ANOS			294	
QUE TEVE DIARRÉIA NO MÊS		222		
TEVE DIARRÉIA USOU TRO		295		
QUE TEVE DOENÇA RESPIRATÓRIA AGUDA NO MÊS		223		
TEM / TEVE CRISE RESPIRATÓRIA		224		
ESTÁ SENDO ACOMPANHADO		225		
TEM TUBERCULOSE		226		
ESTÁ SENDO ACOMPANHADO		227		
É DIABÉTICO		228		
ESTÁ SENDO ACOMPANHADO		229		
NECESSIDADE DE PROTEÇÃO		230		
DESNUTRIDO DE 2 A 5 ANOS E 11 MESES		296		
COM VACINA EM DIA (VER CARTÃO)		293		
ESTÁ SENDO ACOMPANHADO PELA SAÚDE MENTAL		231		
FREQUENTA A ESCOLA / CRECHE		232		
OBITOS NO MÊS	MENORES DE 29 DIAS	POR DIARRÉIA	233	
		POR DOENÇAS RESPIRATÓRIA AGUDA	234	
		POR OUTRAS CAUSAS	235	
DE 30 DIAS A 11 MESES E 29 DIAS	POR DIARRÉIA	236		
	POR DOENÇAS RESPIRATÓRIA AGUDA	237		
	POR OUTRAS CAUSAS	238		
OUTROS OBITOS EM CRIANÇAS		239		
HOSPITALIZAÇÕES (MENORES)	MENORES DE 5 ANOS POR PNEUMONIA / ASMA		240	
	MENORES DE 5 ANOS POR DESIDRATAÇÃO (DIARRÉIA)		241	
	POR OUTRAS CAUSAS (0-9 ANOS E 11 MESES)		242	
DE ADOLESCENTES (12 ANOS)	FREQUENTA ESCOLA		243	
	NECESSIDADE DE PROTEÇÃO		244	
	ESTÁ SENDO ACOMPANHADO PELA SAÚDE MENTAL		245	
	VACINA EM DIA (VER CARTÃO)		246	

		TOTAL DE INFORMAÇÕES	QUANTIDADE / MÊS	CÓDIGO	TOTAL
ACOMPANHAMENTO DE ADULTOS	DIABETES	É DIABÉTICO		251	
		ESTÁ SENDO ACOMPANHADO		252	
	HIPERTENSO	É HIPERTENSO		253	
		ESTÁ SENDO ACOMPANHADO		254	
	HANSENÍASE	TEM HANSENÍASE		255	
		ESTÁ SENDO ACOMPANHADO		256	
	TBC	TEM TUBERCULOSE		257	
		ESTÁ SENDO ACOMPANHADO		258	
	ASMA/DPOC	USA OXIGÊNIO DOMICILIAR		259	
		TEVE CRISE RESPIRATÓRIA NO MÊS		260	
		ESTÁ SENDO ACOMPANHADO		261	
	IDOSO	DEPENDENTE		262	
		ESTÁ SENDO ACOMPANHADO		263	
		NECESSIDADE DE PROTEÇÃO		264	
		VACINAÇÃO EM DIA (VER CARTÃO)		265	
	DEFICIÊNCIA	DEPENDENTE		266	
		ESTÁ SENDO ACOMPANHADO		267	
	ACOMPANHAMENTO MULHERES	EXAME PREVENTIVO EM DIA		268	
		NECESSIDADE DE PROTEÇÃO		269	
	TODOS OS ADULTOS	EGRESSO DE INTERNAÇÃO PSQUIÁTRICA NO MÊS		270	
		ESTÁ SENDO ACOMPANHADO PELA SAÚDE MENTAL		271	
ACOMPANHAMENTO GESTANTES	ESTÁ GRAVIDA (VER CARTÃO)		272		
	ADOLESCENTE (< 20 ANOS)		273		
	PRÉ NATAL INICIADO NO 1º TRIMESTRE		274		
	CONSULTA DE PRÉ NATAL NO MÊS (VER CARTÃO)		275		
	VACINAS EM DIA (VER CARTÃO)		276		
ACOMPANHAMENTO PÓS PARTO	FEZ CONSULTA PUERPÉRIO		277		
	ESTÁ AMAMENTANDO		278		
MULHERES COM SOLICITAÇÕES	FERIDAS CRÔNICAS		279		
	USO DE SONDAS / OSTOMIAS		280		
	OUTRAS DOENÇAS		281		
HOSPITALIZAÇÕES (NO MÊS)	ABUSO DE ALCOOL E DROGAS		282		
	COMPLICAÇÕES DE DIABETES		283		
	INTERNAÇÕES EM HOSPITAL PSQUIÁTRICO		284		
	POR OUTRAS CAUSAS		285		
ÓBITOS (NO MÊS)	MULHERES	DE 10 A 14 ANOS		286	
		DE 15 A 49 ANOS		287	
	DE ADOLESCENTES (10 A 19 ANOS) POR VIOLÊNCIA			288	
	OUTROS ÓBITOS EM ADULTOS / ADOLESCENTES			289	

Apêndice 02

Relação dos materiais para armazenagem

COBERTOR PARA SOLTEIRO, TECIDO E NÃO PENSADO, 140 X 190 CM, COR FIRME

COLCHÃO EM ESPUMA, DENSIDADE 26, REVESTIDO EM COURO SINTÉTICO, 190 X 75 X 10 CM APROXIMADAMENTE

COLCHÃO TIPO COLCHONETE, EM ESPUMA, DENSIDADE 23, REVESTIDO EM NAPA, PARA MESA GINECOLÓGICA, 190 X 55 X 5 CM

FITA MÉTRICA, EM PLÁSTICO, DIVISÕES EM CENTÍMETROS, COMPRIMENTO 1,50 M

FRONHA ADULTO, EM TECIDO MISTO, COR BRANCO ÓTICO, DIMENSÕES 70 X 50 CM - PERSONALIZAÇÃO-SMSA/BH

LENÇOL HOSPITALAR, INFANTIL, TECIDO EM ALGODÃO, COR BRANCO ÓTICO, DIMENSÕES 160 X 80 CM - PERSONALIZAÇÃO-SMSA/BH

LENÇOL HOSPITALAR, TECIDO EM ALGODÃO, COR AZUL-CLARO, DIMENSÕES 270 X 180 CM - PERSONALIZAÇÃO-SMSA/BH

LENÇOL HOSPITALAR, TECIDO EM ALGODÃO, COR BRANCO ÓTICO, DIMENSÕES 220 X 250 CM - PERSONALIZAÇÃO-SMSA/BH

LENÇOL HOSPITALAR, TECIDO EM ALGODÃO, COR BRANCO ÓTICO, DIMENSÕES 270 X 180 CM - PERSONALIZAÇÃO-SMSA/BH

LENÇOL PARA MACA/MESA CLÍNICA, EM TECIDO 100 % ALGODÃO, COR BRANCO ÓTICO, DIMENSÕES 220 X 120 CM, PERSONALIZAÇÃO SMSA

TOALHA PARA BANHO, EM TECIDO DE ALGODÃO, 130 X 80 CM - PERSONALIZAÇÃO SMSA/BH

TOALHA PARA BANHO, EM TECIDO DE ALGODÃO, 140 X 70 CM - PERSONALIZAÇÃO SMSA/BH

APAGADOR PARA QUADRO MAGNÉTICO, CORPO EM PLÁSTICO DE ALTA RESISTÊNCIA, COM BASE DE ESPUMA

CADERNO PAUTADO, TIPO BROCHURA, TAMANHO PEQUENO, 60 FOLHAS

CANETA PARA QUADRO MAGNÉTICO, COR AZUL

CANETA PARA RETROPROJETOR, PONTA FINA, COR AZUL

CANETA PARA RETROPROJETOR, PONTA FINA, COR PRETA

CANETA PARA RETROPROJETOR, PONTA FINA, COR VERMELHA

CAVALETE PARA ÁLBUM SERIADO, EM MADEIRA, PORTÁTIL, 100 X 70 CM, COM VARIAÇÃO DE ATÉ 5 CM

MODELO PÉLVICO, APARELHO REPRODUTOR FEMININO, EM ACRÍLICO, TRIDIMENSIONAL, 21 X 24 X 8 CM

PAPEL CAMURÇA, COR VERMELHA, 40 X 60 CM
PAPEL CELOFANE, COR AZUL, 1,00 X 0,80 M
PAPEL CREPOM, COR AMARELA, 0,48 X 2,00 M
PAPEL CREPOM, COR AZUL, 0,48 X 2,00 M
PAPEL CREPOM, COR BRANCA, 0,48 X 2,00 M
PAPEL CREPOM, COR LARANJA, 0,48 X 2,00 M
PAPEL CREPOM, COR ROXA, 0,48 X 2,00 M
PAPEL CREPOM, COR VERDE, 0,48 X 2,00 M
PAPEL CREPOM, COR VERDE-ESCURO, 0,48 X 2,00 M
PAPEL CREPOM, COR VERMELHA, 0,48 X 2,00 M
PAPEL FANTASIA, COR AMARELO CLARO, 50 X 66 CM (VARIAÇÃO DE +/- 5 CM)
PAPEL FANTASIA, COR AZUL CLARO, 50 X 66 CM (VARIAÇÃO DE +/- 5 CM)
PAPEL FANTASIA, COR MARROM, 50 X 66 CM (VARIAÇÃO DE +/- 5 CM)
PAPEL FANTASIA, COR VERDE-CLARO, 50 X 66 CM (VARIAÇÃO DE +/- 5 CM)
PAPEL FANTASIA, COR VERMELHA, 50 X 66 CM (VARIAÇÃO DE +/- 5 CM)
TRANSPARÊNCIA PARA IMPRESSORA JATO DE TINTA, FORMATO A4
1F1-N MOVIMENTO DIÁRIO DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL DE CLÍNICA MÉDICA, MODELO SASI - 03017077, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M ² , 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA
1F2-N MOVIMENTO DIÁRIO DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL DE GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA, MODELO SASI - 03017067, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M ² , 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA
1F3-N MOVIMENTO DIÁRIO DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL DE PEDIATRIA MODELO SASI - 03017100, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M ² , 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA
1F8N MOVIMENTO DIÁRIO DE CONSULTAS INDIVIDUAIS DE HOMEOPATIA, ACUPUNTURA E MEDICINA ANTROPOFOSÓFICA, MODELO SASI - 03017025, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M ² , 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA
1F9-N MOVIMENTO DIÁRIO / MENSAL DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL DE GENERALISTA, MODELO SASI - 03017101, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M ² , 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA
1P3 MOVIMENTO DIÁRIO / MENSAL DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL DE CARDIOLOGIA , MODELO SASI - 03017080, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M ² , 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

1P4 MOVIMENTO DIÁRIO / MENSAL DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL DE DERMATOLOGIA , MODELO SASI - 03017081, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

1Q8-N MOVIMENTO MENSAL DE CONSULTAS INDIVIDUAIS DE HOMEOPATIA, ACUPUNTURA E MEDICINA ANTROPOSÓFICA, MODELO SASI - 03017029 , FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

2F1-N MOVIMENTO DIÁRIO DE ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM, MODELO SASI - 03017071, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

2F2-N MOVIMENTO DIÁRIO DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL DA ENFERMAGEM, MODELO SASI-03017058, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

2F3-N MOVIMENTO DIÁRIO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NO ACOLHIMENTO, MODELO SASI-03017076, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

2P1 MOVIMENTO DIÁRIO / MENSAL DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL DE NEUROCIRURGIA E NEUROLOGIA, MODELO SASI - 03017087, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

2Q1-N MOVIMENTO MENSAL DE ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM, MODELO SASI - 03017075, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

2Q3-N MOVIMENTO MENSAL DOS ATENDIMENTO REALIZADOS NO ACOLHIMENTO, MODELO SASI - 03017061, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

2Q6-N MOVIMENTO MENSAL DE VISITAS DO ACS / FAMÍLIA, MODELO SASI-03017114, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

3P4 MOVIMENTO DIÁRIO / MENSAL DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL DE FISIOTERAPIA, MODELO SASI - 03017105, FORMATO A4, APERGAMINHADO 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

3P7 MOVIMENTO DIÁRIO / MENSAL DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL DE TERAPIA OCUPACIONAL EM REABILITAÇÃO, MODELO SASI - 030017014, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

3P8 MOVIMENTO DIÁRIO / MENSAL DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL DE TERAPIA OCUPACIONAL EM SAÚDE MENTAL, MODELO SASI-03017005, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, BLOCO COM 50 FOLHAS, COR BRANCA

3Q1-C BOLETIM MENSAL DE DOSES APLICADAS DE VACINA, MODELO SAI - 03011013, FORMATO A3, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

3Q-D BOLETIM MENSAL DE DOSES APLICADAS DE VACINA, MODELO SAI 03011012

4F1 MOVIMENTO DIÁRIO DE ATIVIDADES COLETIVAS E/OU MULTIPROFISSIONAIS, MODELO SASI - 03017010, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

4P4 MOVIMENTO DIÁRIO / MENSAL DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL DE FONOAUDIOLOGIA, MODELO

SASI - 03017109, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

4Q1 MOVIMENTO MENSAL DE ATIVIDADES COLETIVAS / MULTIPROFISSIONAL, MODELO SASI - 03017016, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

5Q6 MOVIMENTO DIÁRIO / MENSAL DE CONSULTAS INDIVIDUAIS DE ODONTOLOGIA MODELO SASI - 03017015, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, BRANCO

5Q7 - MOVIMENTO DIÁRIO - MENSAL DE PROCEDIMENTOS COLETIVOS DE ODONTOLOGIA, MODELO SASI - 03017116, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHAS, BRANCO

5Q8 - MOVIMENTO DIÁRIO - MENSAL DE CONSULTAS ESPECIALIZADAS DE ODONTOLOGIA, MODELO SASI - 03017117, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHAS, BRANCO

6F3-A MOVIMENTO DIÁRIO MENSAL DA PRODUÇÃO DE EXAMES, MODELO SASI - 03017062, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

6Q1-N CONSOLIDADO MENSAL DA PRODUÇÃO DE EXAMES DE LABORATÓRIO, MODELO SASI - 03017057, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

6Q2 MOVIMENTO DIÁRIO / MENSAL DA PRODUÇÃO DE EXAMES DE BROMATOLOGIA E DE CONTROLE DE ZONOSSES, MODELO SASI - 03017040, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

6Q3-A MOVIMENTO DIÁRIO MENSAL DA PRODUÇÃO DE EXAMES, MODELO SASI - 03017063, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

6Q3-N MOVIMENTO DIÁRIO / MENSAL DA PRODUÇÃO DE EXAMES RADIOLÓGICOS E EXAMES ESPECIALIZADOS NA INTRANET, MODELO SASI - 03017034, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

7F4-N MOVIMENTO DIÁRIO DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL DO SERVIÇO SOCIAL (VERSO= SASI - 03017066), MODELO SASI - 03017064, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

7Q1 MOVIMENTO DIÁRIO / MENSAL DE CONSULTAS INDIVIDUAIS DE PSIQUIATRIA, PSICOLOGIA E SERVIÇO SOCIAL, MODELO SASI - 03017020, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

8F2-A RELATÓRIO MENSAL.MODELO SASI - 03017044, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, BLOCO COM 50 FOLHAS, COR BRANCA

8Q1 MOVIMENTO DIÁRIO / MENSAL DE ATIVIDADES DE CONTROLE DE ZONOSSES, VIGILÂNCIA, EPIDEMIOLOGIA E SANITÁRIA, MODELO SASI - 03017021, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

ALMOFADA PARA CARIMBO, EM ALGODÃO, ENTINTADA NA COR AZUL, NÚMERO 03

ATESTADO DE COMPARECIMENTO, MODELO SAAA-03001050, FORMATO A6, APERGAMINHADO, 75

G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA

ATESTADO MÉDICO / ODONTOLÓGICO, MODELO SAAA-03001036, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

AUTORIZAÇÃO DE SERVIÇO CONTRATADO, MODELO SAAA- 03001009, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

BOBINA PARA FAX, EM PAPEL TÉRMICO, 216 MM X 30 M

BORRACHA PARA LÁPIS, COR BRANCA, MACIA, DIMENSÕES APROXIMADAS 42 X 29 X 10 MM

CADASTRO AUXILIAR - FICHA FAMILIAR, MODELO SAAA-03001018, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, BLOCO COM 50 FOLHAS, COR BRANCA

CADASTRO DA FAMÍLIA - CADASTRO DE POLÍTICA SOCIAL - FORMULÁRIO NÃO NUMERADO, MODELO/ FRENTE: DSPPS-01503046, MODELO/ VERSO: DSPPS-01503047, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 GR/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

CADASTRO DA FAMÍLIA - CADASTRO DE POLÍTICA SOCIAL - FORMULÁRIO NUMERADO, MODELO/ FRENTE: DSPPS - 01503046, MODELO/ VERSO: DSPPS-01503047, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

CADASTRO DE USUÁRIOS INSCRITOS - SAÚDE MENTAL, MODELO SASM - 03015001, FORMATO A6, APERGAMINHADO, 180 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

CADASTRO PESSOAL - CADASTRO DE POLÍTICA SOCIAL, MODELO DSPPS - 01503047, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

CADERNETA DE TRATAMENTO SUPERVISIONADO DE TUBERCULOSE, MODELO SAADH - 03002104, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 180 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR AZUL

CADERNETA DE VACINAÇÃO, MODELO SAI - 03011014, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 180 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

CAIXA PARA ARQUIVO, EM PAPELÃO ONDULADO KRAFT, 34 X 24 X 13 CM, TAMANHO OFÍCIO

CANETA DESTACA TEXTO, HIDROGRÁFICA, TINTA AMARELA, PONTA CHANFRADA, COM NO MÍNIMO 3,6 MM DE LARGURA, COM VALIDADE MÍNIMA DE 24 MESES

CANETA ESFEROGRÁFICA, TINTA AZUL, PONTA GROSSA, CORPO EM PLÁSTICO TRANSPARENTE

CANETA ESFEROGRÁFICA, TINTA VERMELHA, PONTA GROSSA, CORPO EM PLÁSTICO TRANSPARENTE

CARBONO COMUM, 1 FACE, TAMANHO OFÍCIO

CARTÃO 2ª VIA DE VACINAÇÃO, MODELO SAI - 03011003, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 180 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

CARTÃO DE APLICAÇÃO DO GLUCANTIME - LESHMANIOSE VISCERAL E TEGUMENTAR, MODELO SAE-

03010041, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 180 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

CARTÃO DE CRIANÇA - COR ROSA (MENINA), MODELO MP - 788

CARTÃO DE MATRÍCULA, SAAA - 03001006, FORMATO A6, APERGAMINHADO, 180 G/M², 1 VIA, 2 FACE, FOLHA, COR BRANCA

CARTÃO DE VACINAÇÃO ANTI-RÁBICA HUMANA, MODELO SAI-03011011, FORMATO A6, APERGAMINHADO, 180 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

CARTÃO VACINAÇÃO, MODELO SAI - 03011001, FORMATO A7, APERGAMINHADO, 180 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

CLIQUE PARA PAPEL, EM METAL NIQUELADO, NÚMERO 02, CAIXA COM 100 UNIDADES

CLIQUE PARA PAPEL, EM METAL NIQUELADO, NÚMERO 4/0, CAIXA COM 50 UNIDADES

COLA BRANCA, BASE DE PVA, LÍQUIDA, FRASCO COM 40 GRAMAS

COLCHETE PARA PAPEL, EM LATÃO, CABEÇA REDONDA, 02 PONTAS, NÚMERO 06, CAIXA COM 72 UNIDADES.

COLCHETE PARA PAPEL, EM LATÃO, CABEÇA REDONDA, 02 PONTAS, NÚMERO 09, CAIXA COM 72 UNIDADES.

COMUNICAÇÃO DE ACIDENTE DO TRABALHO, MODELO SAAA - 03001028, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

COMUNICADO DE AGRESSÃO ANIMAL, MODELO SAZR - 03020702, FORMATO 210 X 97,5 MM, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

COMUNICADO DE VISITA DO PROGRAMA SAÚDE DA FAMÍLIA, MODELO SAAA - 03001045, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, BLOCO COM 50 FOLHAS, COR BRANCA

CONTROLE DE AMBULÂNCIA, MODELO SAAA-03001078, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, BLOCO COM 50 FOLHAS, COR BRANCA

CONTROLE DE DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS, MODELO SAAT- 03006001, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 180 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

CONTROLE DE DISTRIBUIÇÃO, MODELO SAAT- 03006030, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

CONTROLE DE SAÍDA DE MEDICAMENTOS - ATENÇÃO PRIMÁRIA, MODELO SAAT-03006043, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

CONTROLE DE TEMPERATURA AMBIENTE, MODELO SAAT-03006031, FORMATO FICHA, APERGAMINHADO, 90 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FICHA, COR BRANCA

CORRETIVO PARA PAPEL, LÍQUIDO, À BASE DE ÁGUA, FRASCO COM 18 ML

ELÁSTICO PARA ESCRITÓRIO, NÚMERO 18, PACOTE COM 100 GRAMAS

ENVELOPE TIPO OFÍCIO, EM PAPEL APERGAMINHADO, GRAMATURA 75 G/M², COR BRANCA, 115 X 230 MM, COM TIMBRE PBH, CEP E REMETENTE, EMBALADO EM PACOTE COM 100 UNIDADES

ENVELOPE TIPO SACO, EM PAPEL KRAFT, PARDO, GRAMATURA 80 G/M², 176 X 250 MM, COM TIMBRE PBH E BRASÃO (RETÍCULA 10% PRETO)

ENVELOPE TIPO SACO, EM PAPEL KRAFT, PARDO, GRAMATURA 80 G/M², 265 X 360 MM

ENVELOPE TIPO SACO, EM PAPEL KRAFT, PARDO, GRAMATURA 80 G/M², 265 X 360 MM, COM TIMBRE PBH E BRASÃO (RETÍCULA 10% PRETO)

ENVELOPE TIPO SACO, EM PAPEL KRAFT, PARDO, GRAMATURA 80 G/M², 410 X 310 MM

ENVELOPE TIPO SACO, EM PAPEL KRAFT, PARDO, GRAMATURA 90 G/M², 176 X 250 MM

EXAMES LABORATORIAIS, MODELO SAL-03021073, FORMULÁRIO CONTÍNUO, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 GR/M², 1 VIA, 1 FACE, CAIXA COM 3000 FOLHAS, FORMATO 240 X 280 MM, COM MICROSERILHA, COR BRANCA

FICHA DE CADASTRO DA CRIANÇA, MODELO SAAC-03004001, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 180 GR/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

FICHA DE EVOLUÇÃO, MODELO SAAA-03001016, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 GR/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DA RAIVA HUMANA, MODELO SAAA-03001029, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 180 GR/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

FICHA DE INVESTIGAÇÃO - MENINGITE, MODELO SAE-03010011, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 GR/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

FICHA DE INVESTIGAÇÃO - SÍNDROME PULMONAR POR HANTAVÍRUS, MODELO SAE-03010009, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 GR/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

FICHA DE INVESTIGAÇÃO COLERA, MODELO SAE-03010004, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 GR/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

FICHA DE INVESTIGAÇÃO DE DENGUE, MODELO SAE-03010001, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 GR/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

FICHA DE INVESTIGAÇÃO DOS EVENTOS ADVERSOS PÓS-VACINAIS, MODELO SAI-03011007, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 GR/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

FICHA DE INVESTIGAÇÃO GESTANTE HIV POSITIVO, MODELO SAE-03010052, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

FICHA DE INVESTIGAÇÃO LEISHMANIOSE VISCERAL, MODELO SAE-03010007, FORMATO A4,

APERGAMINHADO, 75 GR/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

FICHA DE INVESTIGAÇÃO RAIVA HUMANA, MODELO SAE-03010022, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 GR/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

FICHA DE INVESTIGAÇÃO SÍFILIS CONGÊNITA, MODELO SAE-03010005, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 GR/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

FICHA DE NOTIFICAÇÃO DA LEISHMANIOSE CANINA (CALAZAR), MODELO SAZL-03020208, FORAMTO A4, APERGAMINHADO, 75 GR/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

FICHA DE PRATELEIRA I, MODELO SAAAD-03027004, TAMANHO: 10 X 21CM, APERGAMINHADO, 180 GR/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

FICHA DE PRONTO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO, MODELO SAO-03013007, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

FICHA DE RECLAMAÇÕES/OCORRÊNCIAS, MODELO SAMC-03025008, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 GR/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

FICHA DE RECUSA DE ATENDIMENTO, MODELO SAMC-03025006, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 GR/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

FICHA FAMILIAR, MODELO SAAA-03001002, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 180 GR/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

FICHA PAUTADA, COR BRANCA, (9 X 6 POLEGADAS) 23 X 15 CM, PACOTE COM 100 UNIDADES

FICHA PAUTADA, COR BRANCA, FORMATO 4 X 6 POLEGADAS (10,1 X 15,2 CM), PACOTE COM 100 UNIDADES

FICHA PAUTADA, COR BRANCA, FORMATO 5 X 8 POLEGADAS (12,7 X 20,3 CM), PACOTE COM 100 UNIDADES

FICHA PAUTADA, COR BRANCA, FORMATO 6 X 9 POLEGADAS (15,2 X 23,0 CM), PACOTE COM 100 UNIDADES

FICHA SOROLÓGICA DA HEPATITE VIRAL, MODELO SAE-03010047, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, BLOCO COM 50 FOLHAS, COR BRANCA

FITA ADESIVA, EM POLIPROPILENO, TIPO DUREX, TRANSPARENTE, ROLO COM APROXIMADAMENTE 50 MM X 50 M, COM VALIDADE MÍNIMA DE 24 MESES.

FITA ADESIVA, TIPO CREPE, ROLO COM APROXIMADAMENTE 19 MM X 50 M

FITA ADESIVA, TIPO DUREX, TRANSPARENTE, ROLO COM APROXIMADAMENTE 12 MM X 65 M

FITA PARA IMPRESSORA DE ETIQUETA PARA CÓDIGO DE BARRAS, EM POLIPROPILENO, ORIGINAL, 83 MM X 450 M

GRAMPEADOR PARA PAPEL, EM AÇO, MANUAL, CAPACIDADE DE GRAMPEAÇÃO APROXIMADA 110 FOLHAS, PARA GRAMPOS 9/8, 9/10, 9/12, 9/14

GRAMPEADOR PARA PAPEL, EM METAL, MANUAL, DIMENSÕES APROXIMADAS: 19 X 4 CM, PARA GRAMPOS 26/6

GRAMPEADOR PARA PAPEL, TIPO ALICATE, EM METAL, MANUAL, APROXIMADAMENTE 15 X 5 X 2 CM, PARA GRAMPOS 26/6

GRAMPO PARA GRAMPEADOR, NIQUELADO, 26/6, CAIXA COM 5000 UNIDADES

GUIA DE ARQUIVAMENTO DE PACOTES, MODELO SACAA-03008007, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 GR/M², 1 VIA, 1 FACE, BLOCO COM 50 FOLHAS, COR BRANCA

GUIA DE CONTRA-REFERÊNCIA, MODELO SAMC-03025012, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

GUIA DE REFERÊNCIA, MODELO SAMC-03025011, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

HEMATOLÓGICO, MODELO SAL-03021077, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

LÁPIS DE COR, CORES VARIADAS, ATÓXICO, GRANDE, CAIXA COM 12 UNIDADES

LÁPIS PARA ESCRITA, PRETO, NÚMERO 2

LÁPIS PARA ESCRITA, TIPO CÓPIA, ROXO

LAUDO DE ENCAMINHAMENTO DE UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE PARA SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, MODELO SAAA-03001053, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

LAUDO MÉDICO DEMALTO CUSTO, MODELO SAAA-03001037, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

LAUDO PARA EMISSÃO DE NOVA AIH, MODELO SACAH-03009013, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

LAUDO PARA SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR - AIH, MODELO SACAH-03009006, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

LIVRO PARA ATAS, FORMATO OFÍCIO, COM 100 FOLHAS NUMERADAS

LIVRO PARA PROTOCOLO, FORMATO 22 X 16 CM, COM 100 FOLHAS NUMERADAS

MAPA DE CONTROLE MENSAL DE VACINAS, MODELO SASI-03017011, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

NOTIFICAÇÃO DE RECEITA, MODELO SAAA-03001004, FORMATO 20,4 X 9,5 CM, APERGAMINHADO,

180 G/M² / 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, BLOCO COM 10 FOLHAS, COR BRANCA/AZUL

NOTIFICAÇÃO DE RECEITA B2, MODELO SAAA - 03001129, SEM FORMATO, APERGAMINHADO, CAPA 180G/M² / MIOLO 75G/M², 1 VIA, 1 FACE, BLOCO COM 10 FOLHAS, COR BRANCA/ AZUL

ORIENTAÇÃO ALIMENTAR, MODELO SAAA-03001014, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

PAPEL APERGAMINHADO, COR BRANCA, FORMATO A4, GRAMATURA 75 G/M², PACOTE COM 500 FOLHAS (01 RESMA)

PAPEL APERGAMINHADO, COR BRANCA, FORMATO OFÍCIO II, GRAMATURA 75 G/M², PACOTE COM 500 FOLHAS (01 RESMA)

PASTA A - Z, EM CARTÃO, LOMBO LARGO (MÍNIMO DE 7 CM), LOMBADA COM PORTA-ETIQUETA, TAMANHO OFÍCIO.

PASTA CATÁLOGO, CAPA EM PAPELÃO REVESTIDO COM PLÁSTICO PRETO, COM 10 PLÁSTICOS TRANSPARENTES, TAMANHO OFÍCIO

PASTA EM PAPEL CARTÃO DUPLO, GRAMATURA 350 G/M², PLASTIFICADA, TAMANHO OFÍCIO, LOMBADA COM RELEVO SECO À ESQUERDA DA CAPA FRONTAL, LARGURA DE 2 CM, COM ABA E ELÁSTICO

PASTA SUSPensa, EM PAPEL CARTÃO KRAFT, GRAMATURA 350 G/M², PONTEIRAS EM PLÁSTICO REFORÇADO, VISOR, COM GRAMPO, DIMENSÕES MÍNIMAS DE 360 X 240 MM

PERFURADOR PARA PAPEL, EM CHAPA METÁLICA PINTADA, TAMANHO MÉDIO, 2 FUROS, COM DEPÓSITO PARA REFUGOS DE PAPEL, CAPACIDADE DE PERFURAÇÃO DE ATÉ NO MÍNIMO 20 FOLHAS

PINCEL ATÔMICO, COR AZUL

PREPARO PARA REALIZAÇÃO DE ULTRA-SONOGRAFIA - MÚSCULO ESQUELÉTICO, MODELO SAAA - 03001101, FORMATO 210 X 100 MM, FORMATO 210 X 100 MM, APERGAMINHADO, 75G/M², 1 VIA, 1 FACE, BRANCO

PREPARO PARA REALIZAÇÃO DE ULTRA-SONOGRAFIA - ABDOMINAL - INFANTIL, MODELO SAAA-03001095, FORMATO 210 X 100 MM, 75 GR/M², 1 VIA, 1 FACE, COR BRANCA

PREPARO PARA REALIZAÇÃO DE ULTRA-SONOGRAFIA - ABDOMINAL MANHÃ - ADULTO, MODELO SAAA-03001093, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

PREPARO PARA REALIZAÇÃO DE ULTRA-SONOGRAFIA - ABDOMINAL TARDE - ADULTO, MODELO SAAA-03001094, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

PREPARO PARA REALIZAÇÃO DE ULTRA-SONOGRAFIA - BOLSA ESCROTAL E TIREÓIDE, MODELO SAAA-03001102, FORMATO 105 X 100 MM, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, COR BRANCA

PREPARO PARA REALIZAÇÃO DE ULTRA-SONOGRAFIA - ENDOVAGINAL / TRANSVAGINAL, MODELO SAAA-03001099, FORMATO 210 X 100 MM, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, COR BRANCA

PREPARO PARA REALIZAÇÃO DE ULTRA-SONOGRAFIA - MAMÁRIA, MODELO SAAA-03001097, FORMATO 210 X 100 MM, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, COR BRANCA

PREPARO PARA REALIZAÇÃO DE ULTRA-SONOGRAFIA - OBSTÉTRICA APÓS 1º TRIMESTRE - ACIMA DE 3 MESES, MODELO SAAA-03001100, FORMATO 210 X 100 MM, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, COR BRANCA

PREPARO PARA REALIZAÇÃO DE ULTRA-SONOGRAFIA - PÉLVICO / RINS E VIAS URINÁRIAS (INFANTIL), MODELO SAAA-03001096, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, COR BRANCA

PREPARO PARA REALIZAÇÃO DE ULTRA-SONOGRAFIA - PÉLVICO ADULTO - FEMININO E / OU MASCULINO, MODELO SAAA-03001098, FORMATO 210 X 100 MM, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, COR BRANCA

PREPARO PARA REALIZAÇÃO DE ULTRA-SONOGRAFIA OBSTÉTRICA / 1º TRIMESTRE (ATÉ 3º - MÊS), MODELO SAAA-03001092, FORMATO 210 X 100MM, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, COR BRANCA

PROGRAMA DE PROFILAXIA DA RAIVA / ACOMPANHAMENTO DA AGRESSÃO ANIMAL, MODELO SAZR-03020707, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, BLOCO COM 50 FOLHAS, COR BRANCA

PRONTUÁRIO DA CRIANÇA, MODELO SAAC-03004002, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

PRONTUÁRIO DA MULHER, MODELO SAAMC-03003401, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

PRONTUÁRIO DO ADULTO, MODELO SAAA-03001067, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

PRONTUÁRIO ODONTOLÓGICO, MODELO SAO-03013006, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, BLOCO COM 50 FOLHAS, COR BRANCA

PROTOCOLO DE ACOMPANHAMENTO DE CRIANÇA ASMÁTICA EM USO DE CORTICÓIDE INALATÓRIO, MODELO SAAC-03004019, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

PROTOCOLO PARA FORNECIMENTO DE MEDICAMENTO INALATÓRIO (CRIANÇA), MODELO SAAT-03006044, FORMATO A5, 75 GR/M², 1 VIA, 1 FACE, COR BRANCA

RECEITUÁRIO, CONTROLE ESPECIAL, MODELO SAAA-03001001, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 2 VIAS, 1 FACE, BLOCO COM 50 JOGOS DE 2 VIAS, CORES: BRANCA / ROSA

RECIBO PARA ENTREGA DE RESULTADO, MODELO SAL-03021085, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1FACE, BLOCO COM 50 FOLHAS, COR BRANCA

REGISTRO E CONTROLE DE TRATAMENTO DOS CASOS DE TUBERCULOSE, MODELO SAAA-03001022,

FORMATO A3, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

RELATÓRIO PARA PRESCRIÇÃO E DISPENSAÇÃO DOS INIBIDORES DA ECA, MODELO SAAT-03006025, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, BLOCO COM 50 FOLHAS, COR BRANCA

REQUISIÇÃO DE EXAME CITOPATOLÓGICO - COLO DO ÚTERO, MODELO SAAMC-03003406, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

REQUISIÇÃO DE EXAME CITOPATOLÓGICO - MAMA, MODELO SAAMC - 03003409, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75G/M², 1 VIA, 2 FACES, BLOCO COM 50 FOLHAS, BRANCO

REQUISIÇÃO DE EXAME HISTOPATOLÓGICO - COLO DO ÚTERO, MODELO SAAMC-03003405, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

REQUISIÇÃO DE MAMOGRAFIA, MODELO SAAMC - 03003407, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75G/M², 1 VIA, 2 FACES, BLOCO COM 50 FOLHAS, BRANCO

REQUISIÇÃO DE RESULTADO DE EXAMES UG/00.08, MODELO SAAA-03001008, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

RESULTADO DE EXAME, MODELO SAL-03021017, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

ROTEIRO DE AVALIAÇÃO ANUAL DE SAÚDE, MODELO SAAA - 03001127, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, BRANCO

SACO PLÁSTICO EM POLIETILENO, TRANSPARENTE, ESPESSURA 0,10 MM, 24 X 32,5 CM

SACO PLÁSTICO EM POLIETILENO, TRANSPARENTE, ESPESSURA 0,10 MM, 30 X 19 CM

SACO PLÁSTICO EM POLIETILENO, TRANSPARENTE, ESPESSURA 0,10 MM, 60 X 40 CM

SACO PLÁSTICO EM POLIETILENO, TRANSPARENTE, LISO, ESPESSURA 0,05 MM, 12 X 18 CM, PACOTE COM 1000 UNIDADES

SOLICITAÇÃO DE CONSULTA DE RETORNO, MODELO SAAA-03001104, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 2 FACES, FOLHA, COR BRANCA

SOLICITAÇÃO DE CULTURA PARA TUBERCULOSE, MODELO SAADH-03002106, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

SOLICITAÇÃO DE EXAME "TESTE DO PEZINHO", MODELO SAAC-03004011, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

SOLICITAÇÃO DE EXAME ANTI-HIV, MODELO SAL- 03021084, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

SOLICITAÇÃO DE EXAMES - LPC - 01, MODELO SAL-03021083, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 3 VIAS, 1 FACE, BLOCO COM 50 JOGOS DE 03 VIAS, CORES: BRANCA / AZUL / ROSA

SOLICITAÇÃO PARA ESTERILIZAÇÃO CIRÚGICA, MODELO SAAMP-03003202, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

TERMO DE CONCESSÃO / RECIBO INSUMO DIABÉTICOS TIPO II, MODELO SAAA - 03001123, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, BRANCO

TERMO DE RESPONSABILIDADE DE PACIENTE, SACAA- 03008014, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

TESTE DE GRAVIDEZ NA URINA, MODELO SAL-03021067, FORMATO A5, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, BLOCO COM 50 FOLHAS, COR BRANCA

TINTA PARA CARIMBO, COR AZUL, FRASCO COM 25 ML APROXIMADAMENTE

TRATAMENTO SUPERVISIONADO DE TUBERCULOSE, MODELO SAADH-03002105, FORMATO A4, APERGAMINHADO, 75 G/M², 1 VIA, 1 FACE, FOLHA, COR BRANCA

CABO DE LIGAÇÃO, PARA IMPRESSORA-MICROCOMPUTADOR, PARALELO, BIDIRECIONAL, EXTREMIDADES DB-25 / PADRÃO CENTRONICS 36, COMPRIMENTO APROXIMADO 1,80 METRO

CDRW (REGRAVÁVEL), VIRGEM, CAPACIDADE PARA 700 MB, 80 MINUTOS

DISQUETE PARA MICROCOMPUTADOR, 3 1/2 POLEGADAS, FORMATO HD (ALTA DENSIDADE)

ETIQUETA AUTO-ADESIVA, COR BRANCA, FORMATO 102 X 36 MM, FORMULÁRIO CONTÍNUO DE 3 COLUNAS

ETIQUETA AUTO-ADESIVA, EM POLIPROPILENO, 20 X 37 MM, PARA CÓDIGO DE BARRAS, ROLO COM 86 METROS

ETIQUETA AUTO-ADESIVA, PARA VIDROS E PLÁSTICOS, RESISTENTE A TEMPERATURAS, 50 X 23,4 MM, 2 COLUNAS, EM FORMULÁRIO CONTÍNUO, CAIXA COM 12.000 UNIDADES

FITA PARA IMPRESSORA EPSON FX - 890, COR PRETA, ORIGINAL, (EPSON S015329 OU COMPATÍVEL), EM NYLON, LARGURA 13 MM X COMPRIMENTO MÍNIMO DE 15 METROS, VALIDADE MÍNIMA DE 06 MESES

FITA PARA IMPRESSORA EPSON LQ-1000/1010/1050/1050+/1070/1170, ACTION PRINTER 4500/5500, L-750, EM NYLON, COR PRETA, ORIGINAL (EPSON 7754 OU COMPATÍVEL)

FITA PARA IMPRESSORA EPSON LQ-2070, 2170, 2180, FX-2170, 2180, COR PRETA, ORIGINAL (EPSON S015086 OU COMPATÍVEL)

FITA PARA IMPRESSORA EPSON LX-300, LX-300+, LX-400, LX-800, LX-810, LX-850, LX-860, FX-70, FX-80, FX-85, FX-850, FX-870, FX-880, LQ-570, LQ-870, LQ-8000, LX-810, T-10000, MX-80, EM NYLON, COR PRETA, SIMILAR (COMPATÍVEL COM ORIGINAL)

FITA PARA IMPRESSORA OKI, MODELOS 420 / 421, ORIGINAL, NOVO, NÃO RECONDICIONADO, REF. 42377801

FORMULÁRIO CONTÍNUO, SEM IMPRESSÃO, 80 COLUNAS, COR BRANCA, 1 VIA, EM PAPEL

APERGAMINHADO 60 G/M², FORMATO 240 X 280 MM, COM MICROSSERRILHA, CAIXA COM 3000 FOLHAS

FORMULÁRIO CONTÍNUO, SEM IMPRESSÃO, 80 COLUNAS, COR BRANCA, 1 VIA, EM PAPEL APERGAMINHADO 63 G/M², FORMATO 240 X 280 MM, COM MICROSSERRILHA, CAIXA COM 3000 FOLHAS

FORMULÁRIO CONTÍNUO, SEM IMPRESSÃO, 80 COLUNAS, COR BRANCA, 2 VIAS, COM CARBONO, CAIXA COM 3000 FOLHAS

MICROCOMPUTADOR TIPO 1

TINTA PARA IMPRESSORA JATO DE TINTA HP 710/712/720/722/820/830/832/850/855/870/880/882/890/895/930/932/935/950/952/960/970/990/995/1000/1100/ 1220/1220/1600/6122/6127/9300 ..., COR PRETA, ORIGINAL, C6650FL

TINTA PARA IMPRESSORA JATO DE TINTA HP 810 C, 840 C, 3820, COR PRETA, ORIGINAL (HP C8797A OU COMPATÍVEL), CAIXA COM 02 UNIDADES DE CARTUCHO, CAPACIDADE DE IMPRESSÃO 990 PÁGINAS APROXIMADAMENTE, NOVO

TINTA PARA IMPRESSORA JATO DE TINTA HP 820 CXI, 820 CSE, 850 C, 855 C, 870 C, 1000 C, 1100 C, COLORIDA, CARTUCHO ORIGINAL (HP 51641A OU COMPATÍVEL), CAPACIDADE DE IMPRESSÃO 461 PÁGINAS APROXIMADAMENTE, NOVO

TINTA PARA IMPRESSORA JATO DE TINTA HP 9300, 930C, 932C, 935C, 950C, 952C, 955C, SÉRIE 960C, 970 CXI, 1220C, 3820, OFFICEJET SÉRIES K E G, COLORIDA, CARTUCHO ORIGINAL, NOVO, CAPACIDADE 38 ML, C6578A

TINTA PARA IMPRESSORA JATO DE TINTA HP DESKJET 1100, 1200, 2000, 2200, 2230, 2250, 2280, 2300 / OFFICEJET 9110, 9120, 9130 / OFFICEJET PRO K850, COR PRETA, CARTUCHO ORIGINAL, NOVO, NÃO RECONDICIONADO, CAPACIDADE 69 ML, REF. C4844A

TINTA PARA IMPRESSORA JATO DE TINTA HP DESKJET 1100, 1200, 2200, 2230, 2250, 2280, 2300, 2600 / HP OFFICEJET 9110, 9120, 9130 / HP OFFICEJET PRO K850, COR AMARELA, CARTUCHO ORIGINAL, NOVO, NÃO RECONDICIONADO, CAPACIDADE 28 ML, REF. C4838A

TINTA PARA IMPRESSORA JATO DE TINTA HP DESKJET 1100, 1200, 2200, 2230, 2250, 2280, 2300, 2600 / HP OFFICEJET 9110, 9120, 9130 / HP OFFICEJET PRO K850, COR CIANO (AZUL), CARTUCHO ORIGINAL, NOVO, NÃO RECONDICIONADO, CAPACIDADE 28 ML, REF. C4836A

TINTA PARA IMPRESSORA JATO DE TINTA HP DESKJET 1100, 1200, 2200, 2230, 2250, 2280, 2300, 2600 / HP OFFICEJET 9110, 9120, 9130 / HP OFFICEJET PRO K850, COR MAGENTA, CARTUCHO ORIGINAL, NOVO, NÃO RECONDICIONADO, CAPACIDADE 28 ML, REF. C4837A

TINTA PARA IMPRESSORA JATO DE TINTA HP DESKJET 5550, 5650, 9650, 450 CI, 450 CBI, PHOTOSMART 7350, PHOTOSMART 7260, COLORIDA, CARTUCHO ORIGINAL (HP C6657A OU COMPATÍVEL), CAPACIDADE DE IMPRESSÃO 391 PÁGINAS APROXIMADAMENTE, NOVO

TINTA PARA IMPRESSORA JATO DE TINTA HP DESKJET 5550, 5650, 9650, 450 CI, 450 CBI, PHOTOSMART 7350, PHOTOSMART 7260, COR PRETA, CARTUCHO ORIGINAL (HP C6656A OU

COMPATÍVEL), IMPRESSÃO 450 PÁGINAS, NOVO, NÃO REMANUFATURADO

TINTA PARA IMPRESSORA JATO DE TINTA HP DESKJET 825/840/841/842/843/845, COLORIDA, CARTUCHO ORIGINAL (HP C6625A OU COMPATÍVEL), CAPACIDADE DE IMPRESSÃO 430 PÁGINAS APROXIMADAMENTE, NOVO

TINTA PARA IMPRESSORA LASER SAMSUNG ML-2851-ND, COR PRETA, TONER ORIGINAL, CAPACIDADE 5.000 PÁGINAS APROXIMADAMENTE, REF. ML-D2850B

PAPEL HIGIÊNICO, FOLHA SIMPLES, NEUTRO, COR BRANCA, MACIO, ROLO COM 10 CM DE LARGURA X 30 METROS DE COMPRIMENTO

PAPEL TOALHA, PARDO, INTERFOLHADO, 2 DOBRAS, MACIO, ABSORVENTE, DIMENSÕES APROXIMADAS 23 X 22 CM, PACOTE COM 250 FOLHAS

SABONETE EM TABLETE, BRANCO, 90 GRAMAS

SABONETEIRA PARA SABÃO LÍQUIDO, PARA FIXAÇÃO EM PAREDE, EM PLÁSTICO ABS, COM VISOR, PARA REFIL COM APROXIMADAMENTE 800 ML, ACIONAMENTO MANUAL

SUPORTE PARA PAPEL TOALHA INTERFOLHADA, EM CHAPA DE AÇO INOXIDÁVEL, 24 X 16 X 16 CM APROXIMADAMENTE

SUPORTE PARA PAPEL TOALHA, PARA FIXAÇÃO EM PAREDE, EM PLÁSTICO ABS, APROXIMADAMENTE 12 X 28 X 36 CM

ÁLCOOL ETÍLICO 70% GLICERINADO, FRASCO COM 1000 ML

ÁLCOOL ETÍLICO 70%, FRASCO COM 1000 ML

ÁLCOOL IODADO TAMPONADO, FRASCO COM 1000 ML

ARMÁRIO VITRINE, EM CHAPA DE AÇO 22, PINTADO COM ESMALTE SINTÉTICO BRANCO, 01 PORTA

BIOMBO HOSPITALAR, DUPLO, ESTRUTURA EM TUBO DE AÇO, COM PINTURA EM EPÓXI, BANDEIRAS EM TECIDO DE ALGODÃO, DE FÁCIL REMOÇÃO, DIMENSÕES APROXIMADAS 1,75 X 1,20 M CADA PAINEL

COLCHÃO EM ESPUMA, TIPO CAIXA DE OVO, DENSIDADE 28, APROXIMADAMENTE 1,90 M X 0,80 M, ALTURA APROXIMADA 6 CM

LENÇOL DESCARTÁVEL 2,30 X 1,40 M

LENÇOL DESCARTÁVEL, EM PAPEL, COR BRANCO, LARGURA 70 CM, ROLO COM 50 M DE COMPRIMENTO

SABONETE LÍQUIDO, 1000 ML

SACO PLÁSTICO PARA USO HOSPITALAR, BRANCO LEITOSO, 90 LITROS, 92 X 90 CM, PARA COLETA DE RESÍDUOS DO SERVIÇO DE SAÚDE

SACO PLÁSTICO PARA USO HOSPITALAR, PARA COLETA DE RESÍDUOS INFECTANTES, BRANCO

LEITOSO, 100 LITROS, DIMENSÕES 105 X 75 CM X ESPESSURA 0,08 MM APROXIMADAMENTE

SACO PLÁSTICO PARA USO HOSPITALAR, PARA COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS DE SAÚDE, COR BRANCO LEITOSO, 30 LITROS, 59 X 62 CM APROXIMADAMENTE, FABRICAÇÃO EM CONFORMIDADE AS NORMAS TÉCNICAS DA ABNT NBR 9190 / 9191

SACO PLÁSTICO PARA USO HOSPITALAR, PARA COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS INFECTANTES DE SAÚDE, COR BRANCO LEITOSO, 50 LITROS, 63 X 80 CM APROXIMADAMENTE, FABRICAÇÃO EM CONFORMIDADE AS NORMAS TÉCNICAS DA ABNT NBR 9190 / 9191

AÇÚCAR CRISTAL, QUALIDADE SUPERIOR

CAFÉ EM PÓ, TORRADO E MOÍDO, ALTO VÁCUO, MÁXIMO DE 1% DE IMPUREZAS

COMPRESSOR DE AR, ASPIRADOR, PARA LABORATÓRIO, VÁCUO MÁXIMO 22 POL HG (560 MM HG)

APARELHO DE FAC-SIMILE, IMPRESSÃO EM PAPEL TÉRMICO, ALIMENTADOR AUTOMÁTICO PARA 10 FOLHAS APROXIMADAMENTE, REDISCAGEM AUTOMÁTICA COM NO MÍNIMO 25 POSIÇÕES DE MEMÓRIA, DISPLAY DE CRISTAL LÍQUIDO, IDENTIFICADOR DE CHAMADAS, VERIFICAÇÃO DA TRANSMISSÃO

APARELHO DE SOM TIPO CD PLAYER, PORTÁTIL, CAPACIDADE PARA 01 CD PLAYER, COMPATÍVEL COM CD-R, CD-RW E MP3, RÁDIO AM/FM STEREO, POTÊNCIA MÍNIMA DE 1,9 W RMS, 110/220 V

APARELHO TELEFÔNICO SEM FIO, COM SECRETÁRIA ELETRÔNICA, REDISCAGEM AUTOMÁTICA, VIVA VOZ, BATERIA DO FONE RECARREGÁVEL, 110/220 V

TELEVISOR EM CORES, 32 POLEGADAS, TIPO LCD, IMAGEM DE ALTA DEFINIÇÃO (HDTV), RESOLUÇÃO MÍNIMA 1.366 X 768 PIXELS, SOM ESTÉREO

ÁLCOOL COMUM 96 GRAUS, FRASCO COM 1000 ML

BACIA EM PLÁSTICO, DIÂMETRO 15 CM

BALDE EM PLÁSTICO, COM ALÇA, 20 LITROS

CERA LÍQUIDA, INCOLOR, AUTO BRILHO, PARA USO SEM NECESSIDADE DE POLIMENTO, PARA SUPERFÍCIES SINTECADAS, EM CERÂMICAS OU LAVÁVEIS, FRASCO COM 850 ML

DESENTUPIDOR PARA PIA, EM BORRACHA, COM CABO EM PLÁSTICO

DESENTUPIDOR PARA SANITÁRIO, EM BORRACHA, CABO EM MADEIRA COM REVESTIMENTO EM POLIPROPILENO

DESINFETANTE ODOR EUCALIPTO, À BASE DE CLORETO DE AQUIL DIMETIL BENZIL AMÔNIO, FRASCO COM 1 LITRO

DETERGENTE LÍQUIDO, NEUTRO, FRASCO COM 500 ML

ESCOVA PARA LAVAGEM DE ROUPAS, BASE DE MADEIRA, CERDAS EM NYLON MACIO, DIMENSÕES APROXIMADAS: 15 X 5 CM

ESPONJA PARA LIMPEZA, DUPLA FACE, EM NYLON E MANTA NÃO TECIDA, FIBRAS SINTÉTICAS, UNIDAS COM RESINA À PROVA DE ÁGUA E IMPREGNADA 100%, EM TODO O VOLUME, COMPOSTA COM MINERAL COM TEXTURA SIMILAR A TALCO, DIMENSÕES 75 X 110 MM (VARIAÇÃO ACEITÁVEL 10 %)

ESPONJA PARA LIMPEZA, EM LÃ DE AÇO CARBONO, UNIDADE (PACOTE) COM 8 ESPONJAS

FLANELA COMUM, EM ALGODÃO, COR BRANCA, LARGURA 60 CM (VARIAÇÃO ACEITÁVEL DE ATÉ 10%)

LIXEIRA EM METAL, CAPACIDADE 20 LITROS, COM PEDAL, SEM ALÇA, PINTURA BRANCA

LIXEIRA EM PLÁSTICO, ALTA RESISTÊNCIA, COR BRANCA, CAPACIDADE 30 LITROS, COM SIMBOLOGIA DE RESÍDUO INFECTANTE, CONFORME NORMA NBR 7500

LIXEIRA EM PLÁSTICO, CAPACIDADE 20 LITROS, SEM PEDAL, COM ALÇA

LIXEIRA EM PLÁSTICO, CAPACIDADE 60 LITROS, SEM PEDAL, COM ALÇA

LIXEIRA EM POLIETILENO DE ALTA RESISTÊNCIA, CAPACIDADE 100 (+/- 10) LITROS, COM PEDAL, COM TAMPA, IMPRESSÃO "RESÍDUO INFECTANTE"

LIXEIRA EM POLIETILENO DE ALTA RESISTÊNCIA, CAPACIDADE 50 (+/- 5) LITROS, COM PEDAL, COM TAMPA, IMPRESSÃO "RESÍDUO INFECTANTE"

PÁ PARA LIXO EM PLÁSTICO, DIMENSÕES DA PÁ: COMPRIMENTO 29 CM X LARGURA 19 CM (VARIAÇÃO ACEITÁVEL DE ATÉ 10 %)

PANO PARA LIMPEZA, EM FORMA DE SACO, TECIDO TIPO SARJA, 100% ALGODÃO, ALVEJADO, DIMENSÕES 68 X 76 CM (VARIAÇÃO ACEITÁVEL DE ATÉ 10%)

PEÇA PARA ENCERADEIRA INDUSTRIAL LEMART, DISCO LIMPADOR, À BASE DE FIBRAS SINTÉTICAS, COM MINERAL ABRASIVO, PARA LIMPEZA LEVE, DIÂMETRO DE 35 CM

PEÇA PARA ENCERADEIRA INDUSTRIAL LEMART, DISCO REMOVEDOR, EM FIBRA SINTÉTICA, COM MINERAL ABRASIVO, PARA LIMPEZA PESADA, DIÂMETRO DE 35 CM

PEÇA PARA ENCERADEIRA INDUSTRIAL, SUPORTE ADAPTADOR PARA FIXAÇÃO DE DISCO DE LIMPEZA, BASE DE BORRACHA COM 02 CM DE ESPESSURA APROXIMADAMENTE, COM VELCRO, FLANGE COM FURO CENTRAL PARA ENCAIXE, DIÂMETRO 35 CM APROXIMADAMENTE

REMOVEDOR LÍQUIDO, PARA REMOÇÃO DE CERAS, NEUTRO, À BASE DE HIDROCARBONETOS ALIFÁTICOS, FRASCO COM 01 LITRO

RODO COM CORPO E CABO DE MADEIRA, 01 LÂMINA DE BORRACHA REFORÇADA, MACIA, FIXADA NA PARTE INFERIOR DA BASE, 40 CM DE LARGURA

SABÃO EM BARRA, DE 200 GRAMAS

SABÃO EM PÓ, PARA LAVAR ROUPA, PACOTE COM 01 KG

SACO PARA LIXO, EM PLÁSTICO, 100 LITROS, COR CINZA ESCURO, 0,10 MM DE ESPESSURA, CONFORME ABNT/NBR 9191/2000

SACO PARA LIXO, EM PLÁSTICO, CAPACIDADE 100 LITROS, COR PRETA, ESPESSURA 12 MICRA

SACO PARA LIXO, EM PLÁSTICO, CAPACIDADE 40 LITROS, COR PRETA, ESPESSURA 7 MICRA

SACO PARA LIXO, EM PLÁSTICO, CAPACIDADE 60 LITROS, COR PRETA, ESPESSURA 8 MICRA

SAPONÁCEO EM PÓ, COMPONENTE ATIVO CARBONATO DE SÓDIO, AGENTE ABRASIVO, FRASCO COM 300 GRAMAS

VASSOURA DE PÊLO ARTIFICIAL, DEITADA, LARGURA DE 40 CM, CORPO E CABO EM MADEIRA, CABO COM REVESTIMENTO EM PLÁSTICO

VASSOURA EM PIAÇAVA, TIPO EM PÉ, TAMANHO NÚMERO 05, CORPO E CABO EM MADEIRA

VASSOURA PARA SANITÁRIO, EM MATERIAL RECICLADO DE EMBALAGEM PET DE REFRIGERANTE, CABO DE MADEIRA, COM REVESTIMENTO EM POLIPROPILENO

ESCADA DE MÃO EM ALUMÍNIO, TIPO DE ABRIR E EXTENSÍVEL, COM 10 DEGRAUS (DE CADA LADO) EM ALUMÍNIO COM APOIO PARA OS PÉS, RODÍZIOS NA EXTREMIDADE SUPERIOR, SAPATAS EM BORRACHA ANTIDERRAPANTE NOS 04 PÉS, TRAVAMENTO AUTOMÁTICO NA EXTENSÃO

ESCADA DE MÃO EM ALUMÍNIO, TIPO DE ABRIR, DOMÉSTICA, COM 5 DEGRAUS ANTIDERRAPANTES, SAPATAS EM BORRACHA

ESCADA DE MÃO EM ALUMÍNIO, TIPO DE ABRIR, DOMÉSTICA, COM 7 DEGRAUS ANTIDERRAPANTES (ÚLTIMO DEGRAU TIPO PLATAFORMA), SAPATAS EM BORRACHA ANTIDERRAPANTE NOS 04 PÉS, LIMITADOR DE ABERTURA, CONFORME NORMA NBR 13430

ESCADA DE MÃO EM TUBO DE AÇO, TIPO DOMÉSTICA, PÉS COM PONTEIRAS, 2 DEGRAUS ANTIDERRAPANTES, SAPATAS EM BORRACHA, PINTURA EM ESMALTE SINTÉTICO BRANCO

ESCADA DE MÃO EM TUBO DE AÇO, USO HOSPITALAR, 02 DEGRAUS REVESTIDOS DE BORRACHA, PÉS COM PONTEIRAS DE BORRACHA, PINTURA EM EPOXI COR BRANCA

ESCADA DE MÃO EM VERGALHÃO DE AÇO, PÉS COM PONTEIRAS, TIPO PARA MESA CLÍNICA, 2 DEGRAUS, EM ESMALTE SINTÉTICO BRANCO

FILTRO DE LINHA COM 05 TOMADAS TRIPOLARES, PROTEÇÃO CONTRA INTERFERÊNCIAS E SURTOS DE TENSÃO, 1 KVA, FUSÍVEL, CHAVE LIGA/DESLIGA, INDICAÇÃO LUMINOSA, 110/220 V

PILHA TIPO ALCALINA, GRANDE, D, USO GERAL, 1,5 V

PILHA TIPO ALCALINA, MÉDIA, USO GERAL, 1,5 V

PILHA TIPO ALCALINA, PALITO, TIPO AAA, USO GERAL, DE 1,5 V

APARELHO DVD, REPRODUÇÃO DE DVD, VCD, MP3, CD, CD-R, CD-RW, COMPATÍVEL COM SISTEMA

PAL/NTSC, ZOOM ATÉ 4 X, CONTROLE REMOTO, FUNÇÃO KARAOKÊ, 110/220 V

CÂMERA FOTOGRÁFICA, DIGITAL, RESOLUÇÃO DE 3.2 MEGAPIXELS, ZOOM DIGITAL MÍNIMO DE 3.2 X, MEMORY STICK DE 16 MB

CÂMERA FOTOGRÁFICA, DIGITAL, RESOLUÇÃO DE 7.2 MEGAPIXELS, ZOOM ÓPTICO 12 X, ZOOM DIGITAL 4 X, MEMÓRIA INTERNA MÍNIMA DE 32 MB, FLASH AUTOMÁTICO EMBUTIDO, FOCO AUTOMÁTICO, VISOR LCD APROXIMADAMENTE 3 POLEGADAS, GRAVAÇÃO FORMATO JPEG E MPEG

FILMADORA DE VÍDEO, SISTEMA DIGITAL TIPO MINI DV, ZOOM DIGITAL MÍNIMO DE 800 X, ZOOM ÓPTICO MÍNIMO DE 20 X, MONITOR DE CRISTAL LÍQUIDO COM NO MÍNIMO 2,5 POLEGADAS, GRAVAÇÃO DE ÁUDIO, COM BATERIA RECARREGÁVEL, CABO A/V, ADAPTADOR CA

ESPELHO DE CRISTAL INCOLOR, 2 MM DE ESPESSURA, MOLDURA EM MADEIRA, 20 X 15 CM

ESPELHO DE CRISTAL INCOLOR, DE BOLSO, OVAL, COM MOLDURA EM METAL

COPO PARA AMOSTRA, DESCARTÁVEL, CAPACIDADE 0,5 ML A 2,0 ML, PARA USO NO EQUIPAMENTO DE AUTOMAÇÃO TARGA OU KONELAB. PACOTE COM 1000 UNIDADES.

DETERGENTE ALCALINO DESINCRUSTANTE, CONCENTRADO, PARA LAVAGEM DE INSTRUMENTOS DE LABORATÓRIO E VIDRARIAS EM GERAL. FRASCO COM 5 LITROS.

DETERGENTE ENZIMÁTICO CONCENTRADO, PARA LIMPEZA DE INSTRUMENTAIS CIRÚRGICOS E ENDOSCÓPICOS

DETERGENTE NEUTRO BIODEGRADÁVEL, CONCENTRADO, PARA LAVAGEM DE INSTRUMENTOS DE LABORATÓRIO E VIDRARIAS EM GERAL. FRASCO COM 5 LITROS.

ESCOVA PARA VIDRARIA, EM PÊLO, COM CABO DE ARAME RETORCIDO, DIMENSÃO DO PÊLO: 44 MM X 100 MM, DO CABO: 300 MM, PARA LIMPEZA DE PROVETA 1000 ML

ESTANTE PARA TUBO DE ENSAIO, EM ARAME COM PINTURA ELETROSTÁTICA, PARA 40 TUBOS, 13 X 100 MM

ESTANTE PARA TUBO DE ENSAIO, EM ARAME COM PINTURA ELETROSTÁTICA, PARA 60 TUBOS, 13 X 100 MM

ESTANTE PARA TUBO DE ENSAIO, EM ARAME COM PINTURA ELETROSTÁTICA, PARA 96 TUBOS, 13 X 100 MM

LÁPIS DERMOCRÁFICO, COR VERMELHO

PAPEL TERMO SENSÍVEL PARA IMPRESSORA PARA EQUIPAMENTO DE COAGULAÇÃO E HEMOSTASIA. UNIDADE: BOBINA.

SACO PLÁSTICO AUTOCLAVÁVEL PARA COLETA E DESCARTE DE RESÍDUOS INFECTANTES, COM IMPRESSÃO DE SIMBOLOGIA DE MATERIAL INFECTANTE E FECHO PARA LACRE, DE ACORDO COM A NBR 9191,7500,13.056 (ABNT). CAPACIDADE 15 A 20 LITROS.

SACO PLÁSTICO AUTOCLAVÁVEL PARA DESCARTE DE MATERIAL. CAPACIDADE 50 LITROS.A EMBALAGEM EXTERNA DEVERÁ APRESENTAR RÓTULO CONTENDO MARCA, CAPACIDADE, FABRICAÇÃO, LOTE E INSTRUÇÕES ADEQUADAS DE USO.

SACO PLÁSTICO PARA LABORATÓRIO, EM POLIETILENO, TRANSPARENTE, PARA RESULTADO DE EXAME CLÍNICO E ACONDICIONAMENTO DE AMOSTRAS DE FEZES E URINA. MEDIDAS 28 X 13 CM.

VASELINA LÍQUIDO-GRAU USP, FÓRMULA QUÍMICA CNH₂N+2, FRASCO COM 1 KG

VASELINA SÓLIDA, PASTOSA,BISNAGA COM 30 GRAMAS

ARMÁRIO EM AÇO, VARIAÇÃO DO MODELO PBH-AAP, COR CINZA-CLARO

BANQUETA PARA GUICHÊ E DESENHO, MODELO PBH - BGD, ITEM XVIII, DEC. 10.041, DE 27-10-99

CADEIRA FIXA, SIMPLES, SEM BRAÇO, 04 PÉS, ESTOFADA, REVESTIDA EM COURO SINTÉTICO, COR MARROM (MODELO PBH)

CADEIRA GIRATÓRIA, MODELO PBH-CG, ITEM XVII, DEC. 10.041 DE 27.10.99.

MESA DE TRABALHO, MODELO CENTRAL DE ATENDIMENTO, 1,60 X 0,80 X 0,73 M

MESA MODELO PBH-MTS, PARA TELEFONE, SEC.,SEC-ADJ.,CORRELATOS, CONFORME ESPECIFICAÇÃO EM ANEXO

MESA PARA IMPRESSORA JATO DE TINTA OU LASER, MODELO PBH-MI, ITEM XIV, DEC. 10.041 DE 27.10.99.

MESA PARA TERMINAL, COR OVO, TAMPO EM AGLOMERADO, ESPESSURA 25 MM, REVESTIMENTO EM LAMINADO MELAMÍNICO, COR OVO, 80 X 60 X 75 CM

QUADRO DE AVISO EM MADEIRA DE LEI, 0,90 X 0,90 M, FORRADO COM CORTIÇA, MOLDURA EM MADEIRA MACIÇA

SUORTE DE PAREDE, PARA TV/VÍDEO, 22 A 34 POLEGADAS, EM METALON, CAPACIDADE 150 KG APROXIMADAMENTE., REGULÁVEL

CARRO PARA COLETA DE LIXO, TIPO CONTENEDOR, CAPACIDADE 700 LITROS, CORPO EM POLIETILENO DE ALTA DENSIDADE, RODAS EM AÇO COM PNEUS DE BORRACHA MACIÇA, DRENO PARA LÍQUIDOS, CARGA MÁXIMA 308 KG

CADEIRA ODONTOLÓGICA COM TODOS MOVIMENTOS ACIONADOS ATRAVÉS DE COMANDOS ELÉTRICOS

CANETA DE ALTA ROTAÇÃO, COM CONEXÃO TIPO BORDEN, COM 02 FUROS, 400.000 RPM

CARTÃO PARA RAIOS-X ODONTOLÓGICO, COR BRANCA, COM 02 FUROS, PACOTE COM 100 UNIDADES

EQUIPO ODONTOLOGICO COMPACTO, TIPO KART

UNIDADE AUXILIAR ODONTOLÓGICA

BANDEJA EM AÇO INOXIDÁVEL, RETANGULAR, COM ALÇA, 33 X 29 CM

BANDEJA EM AÇO INOXIDÁVEL, RETANGULAR, COM ALÇA, 43 X 33 CM APROXIMADAMENTE

CANECO EM ALUMÍNIO, 2,5 LITROS, CABO EM MADEIRA

CANUDINHO EM PLÁSTICO LISO, GROSSO, DIÂMETRO INTERNO UNIFORME COM 06 MM, SEM SANFONA, PACOTE COM 250 UNIDADES

CANUDINHO EM PLÁSTICO, LISO, PACOTE COM 800 UNIDADES

COADOR PARA CAFÉ, EM FLANELA, NÚMERO 05

COLHER EM AÇO INOXIDÁVEL, PARA SOBREMESA, COMPRIMENTO TOTAL APROXIMADO 16 CM, PESO MÍNIMO 25 GRAMAS

COLHER EM AÇO INOXIDÁVEL, PARA SOPA, COMPRIMENTO TOTAL APROXIMADO 18 CM, PESO MÍNIMO 30 GRAMAS

COPO DE VIDRO, LISO, COM BASE TIPO TAÇA, 260 ML APROXIMADAMENTE

COPO DESCARTÁVEL, EM PLÁSTICO BRANCO LEITOSO, 200 ML, PACOTE COM 100 UNIDADES

COPO DESCARTÁVEL, EM PLÁSTICO BRANCO LEITOSO, 50 ML, PACOTE COM 100 UNIDADES

COPO DESCARTÁVEL, EM PLÁSTICO BRANCO LEITOSO, CAPACIDADE 500 ML, PACOTE COM 100 UNIDADES

COPO DESCARTÁVEL, TIPO POTE, EM PLÁSTICO BRANCO LEITOSO, LARGO E BAIXO, BOCA 8 CM, ALTURA 7 CM, 250 ML DE CAPACIDADE, PACOTE COM 100 UNIDADES

EBULIDOR, TAMANHO MÉDIO, 110 V

ESPÁTULA EM AÇO INOXIDÁVEL, PARA COZINHA, COM CABO REVESTIDO EM MADEIRA, APROXIMADAMENTE 28 X 15 X 9 CM

ESPETO PARA CHURRASCO, EM BAMBU, FORMATO ROLIÇO, 25 CM X 3 MM, PACOTE COM 100 UNIDADES

FACA EM AÇO INOXIDÁVEL, PARA REFEIÇÃO, PESO MÍNIMO 45 GRAMAS, COMPRIMENTO APROXIMADO 21 CM

FOGÃO A GÁS, DOMÉSTICO, 4 BOCAS, COM FORNO, ACENDIMENTO ELÉTRICO AUTOMÁTICO, COR AREIA

FOGÃO A GÁS, DOMÉSTICO, 4 BOCAS, FORNO, ACENDIMENTO MANUAL, MESA EM AÇO INOXIDÁVEL, COR BRANCO

FORNO DE MICROONDAS, DOMÉSTICO, CAPACIDADE 21 LITROS (VARIAÇÃO ACEITÁVEL DE 10 %),

MÍNIMO DE 10 NÍVEIS DE POTÊNCIA, 110/220 V

GARFO EM AÇO INOXIDÁVEL, PARA REFEIÇÃO, PESO MÍNIMO 25 GRAMAS, COMPRIMENTO APROXIMADO 20 CM

GARFO PARA SOBREMESA, EM AÇO INOXIDÁVEL, PESO MÍNIMO 20 GRAMAS, COMPRIMENTO APROXIMADO 17 CM

GARRAFA TÉRMICA, EM PLÁSTICO CROMADO, COM TAMPA DE BOTÃO DE PRESSÃO, 02 LITROS

GARRAFA TÉRMICA, EM PLÁSTICO, TAMPA DE ROSCA, 01 LITRO

GELO RECICLÁVEL, GEL À BASE DE CELULOSE VEGETAL ATÓXICO, FRASCO EM POLIETILENO FOSCO RÍGIDO, RETANGULAR, COM TAMPA DE ROSCA, DE 19 X 12 X 4 CM

GUARDANAPO DE PAPEL, COR BRANCA, EM FIBRAS 100% CELULOSE, TIPO GOFRADO, DIMENSÕES 34 X 34 CM (VARIAÇÃO ACEITÁVEL DE ATÉ 10%), PACOTE COM 50 UNIDADES

JARRA EM PLÁSTICO, CAPACIDADE 01 LITRO, ESCALA DE GRADUAÇÃO DE 100 ML

PALITO DE MADEIRA, PARA PICOLÉ, CHATO, COM PONTAS ARREDONDADAS, 11 X 1 CM APROXIMADAMENTE, 2 MM DE ESPESSURA APROXIMADAMENTE, CAIXA COM 10.000 UNIDADES

PANO DE PRATO, TECIDO TIPO SARJA, 100% ALGODÃO, DIMENSÕES: 40 X 60 CM (VARIAÇÃO ACEITÁVEL DE ATÉ 10 %)

PRATO PARA REFEIÇÃO, EM VIDRO REFRAATÓRIO, RASO, DIÂMETRO APROXIMADO 23 CM

PRATO PARA SOBREMESA, EM LOUÇA BRANCA, DIÂMETRO APROXIMADO DE 19 CM

TABULEIRO EM ALUMÍNIO, RETANGULAR, APROXIMADAMENTE 34 X 23 X 6 CM

REFRIGERADOR DOMÉSTICO, CAPACIDADE APROXIMADA 440 LITROS, 02 PORTAS, SISTEMA DE DESCONGELAMENTO AUTOMÁTICO, COR BRANCA, PRATELEIRAS REMOVÍVEIS E INCLINÁVEIS, 110/220 V

REFRIGERADOR INDUSTRIAL, VERTICAL, CAPACIDADE APROXIMADA 850 LITROS, 04 PORTAS, 220 V

VENTILADOR DE COLUNA, OSCILANTE, 40 CM DE DIÂMETRO APROXIMADAMENTE, 3 VELOCIDADES, ALTURA REGULÁVEL MÁXIMO 1,80 M APROXIMADAMENTE, 110 V

VENTILADOR DE TETO, 03 PÁS, 1/6 HP, 110 V, DIÂMETRO APROXIMADO 110 CM

AVENTAL IMPERMEÁVEL, MODELO EP-1.3 DO DECRETO 8993 DE 14/11/96, 1,20 X 0,70 M

CAPA DE CHUVA, MODELO EP-3.1 DO DECRETO 8993 DE 14/11/96, GRANDE, COR AMARELA

CAPA DE CHUVA, MODELO EP-3.1 DO DECRETO 8993 DE 14/11/96, MÉDIA, COR AMARELA

LUVA DE LÁTEX NATURAL, MODELO EP-11.2 DO DECRETO 8993 DE 14/11/96, GRANDE

LUVA DE LÁTEX NATURAL, MODELO EP-11.2 DO DECRETO 8993 DE 14/11/96, MÉDIA

LUVA DE LÁTEX NATURAL, MODELO EP-11.2 DO DECRETO 8993 DE 14/11/96, PEQUENA

LUVAS DE HEXANOL, COR AMARELA, MODELO EP-11.3 DO DECRETO 8993 DE 14/11/96, MÉDIA

ÓCULOS DE PROTEÇÃO, MODELO EP-16.1, DECRETO 8993, DE 14/11/96

AVENTAL EM POLIPROPILENO, COM BARREIRA ANTI-MICROBIANA (BACTERIANA + VIRAL), TAMANHO GRANDE, DESCARTÁVEL CIRÚRGICO, DEVE SER DE MANGA COMPRIDA, COM TIRAS PARA AJUSTE INDIVIDUAL, EMBALAGENS INDIVIDUALIZADAS

AVENTAL EM POLIPROPILENO, COM BARREIRA ANTI-MICROBIANA (BACTERIANA + VIRAL), TAMANHO MÉDIO, DESCARTÁVEL CIRÚRGICO, DEVE SER DE MANGA COMPRIDA COM TIRAS PARA AJUSTE INDIVIDUAL, COM EMBALAGENS INDIVIDUALIZADAS

AVENTAL PROTETOR, PARA USO HOSPITALAR, EM TECIDO MISTO, COR BRANCO ÓTICO, TAMANHO ÚNICO

CAMISA EM MALHA 100% ALGODÃO, FIO 30, COR BRANCA, MANGA CURTA, GOLA CARECA, IMPRESSÃO EM SILK SCREEN, TAMANHO G

CAMISA EM MALHA 100% ALGODÃO, FIO 30, COR BRANCA, MANGA CURTA, GOLA CARECA, IMPRESSÃO EM SILK SCREEN, TAMANHO M

CAMISA EM MALHA DE ALGODÃO, MODELO LISO, COM MANGAS CURTAS, BRANCO, TAMANHO GG - EXTRA GRANDE

CAMISA EM MALHA PV, TECIDO 67% VISCOSE 33% POLIÉSTER, FIO 30.1, MODELO LISO, COR BRANCA, MANGAS CURTAS, GOLA CARECA SANFONADA, TAMANHO G

CAMISA EM MALHA PV, TECIDO 67% VISCOSE 33% POLIÉSTER, FIO 30.1, MODELO LISO, COR BRANCA, MANGAS CURTAS, GOLA CARECA SANFONADA, TAMANHO P

CAMISOLA PARA USO GINECOLÓGICO, COR AZUL-ROYAL, EM TECIDO DE ALGODÃO, TAMANHO ÚNICO

CAPOTE CIRURGICO, EM BRIM TIPO PESADO, COR AZUL-ROYAL, TAMANHO ÚNICO

CONJUNTO DE VESTUÁRIO CIRÚRGICO (CALÇA E BLUSA), TAMANHO GG, PERSONALIZAÇÃO PBH-SMSA

CONJUNTO DE VESTUÁRIO CIRÚRGICO (CALÇA E BLUSA), TAMANHO ÚNICO

DESODORANTE PARA AUTOCLAVE, SACHÊ COM AROMAS DIVERSOS, CAIXA COM 10 UNIDADES

GUARDA-PÓ, MANGA COMPRIDA, NÚMERO 50, MUP-13 - SERVIÇO TÉCNICO DE SAÚDE

GUARDA-PÓ, MANGA CURTA, NÚMERO 46, MUP-13 - SERVIÇO TÉCNICO DE SAÚDE

GUARDA-PÓ, MANGA CURTA, NÚMERO 50, MUP-13 - SERVIÇO TÉCNICO DE SAÚDE

6 SUMARIO DE LEGENDAS

- **ABNT:** Associação Brasileira de Normas Técnicas.
- **ADJUDICATÁRIA:** concorrente declarada vencedora da concorrência pela comissão especial de LICITAÇÃO, mediante homologação da autoridade municipal competente.
- **AFILIADA:** pessoa jurídica relacionada, por controle societário, à outra pessoa jurídica, seja como CONTROLADA ou CONTROLADORA.
- **ANEXO:** cada um dos documentos ANEXOS ao EDITAL.
- **ANVISA:** Agência Nacional de Vigilância Sanitária.
- **BH:** Município de Belo Horizonte.
- **CAPEX:** Capital Expenditure, investimento total inicial da concessão.
- **CCIH:** Comissão Controle de Infecção Hospitalar.
- **CENTRO DE SAÚDE:** local de prestação dos Serviços de Atenção Primária à Saúde, dentro do qual são prestados os serviços objeto da CONCESSÃO.
- **CFTV:** Circuito Fechado de Televisão.
- **CME:** Central de Esterilização, local em que são encaminhados e esterilizados os devidos artigos.
- **COMCIRA:** Comissão Municipal de Controle de Infecção Relacionada à Assistência.
- **COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO:** comissão designada pelo PODER CONCEDENTE para conduzir os trabalhos necessários à realização da CONCORRÊNCIA
- **CONAMA:** Conselho Nacional do Meio Ambiente.

- **CONCESSÃO:** concessão administrativa designada pelo PODER CONCEDENTE para a construção e reformas dos Centros de Saúde e prestação dos Serviços de Apoio, na forma dos ANEXOS 3 e 6 deste EDITAL.
- **CONCESSIONÁRIA:** Sociedade de Propósito Específico (SPE), a ser constituída de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, com a finalidade exclusiva de operar a CONCESSÃO.
- **CONCORRÊNCIA:** procedimento licitatório instaurado pelo Edital de Concorrência n.º x/2011
- **CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MÁXIMA:** valor máximo anual que será pago à CONCESSIONÁRIA, caso esta logre alcançar os valores máximos definidos nos Indicadores de Desempenho e seja atingido o nível previsto de fruição da infraestrutura, na forma do ANEXO 7 do CONTRATO.
- **CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA:** valor que será pago à CONCESSIONÁRIA, caso esta logre alcançar os valores definidos nos Indicadores de Desempenho e seja atingido o nível previsto de fruição da infraestrutura, na forma do ANEXO 7 do CONTRATO
- **CONTRATO:** instrumento que formalizará a concessão administrativa para a construção e reforma dos Centros de Saúde, bem como a prestação de Serviços de Apoio Não-Assistenciais, conforme definição do respectivo EDITAL e ANEXOS, celebrado entre o Município de Belo Horizonte, representado pela SMSA, e a CONCESSIONÁRIA, e que será regido pelas leis do Município de Belo Horizonte e da República Federativa do Brasil, e cuja MINUTA encontra-se neste EDITAL.
- **CONTROLADA:** qualquer pessoa jurídica ou fundo de investimento cujo CONTROLE é exercido por outra pessoa, física ou jurídica, ou fundo de investimento.
- **CONTROLADORA:** qualquer pessoa, física ou jurídica, ou fundo de investimento que exerça CONTROLE sobre outra pessoa jurídica ou fundo de investimento.
- **CS:** Centro de Saúde.
- **DISADS:** Divisão de Produtos Saneantes Domissanitários e Divisão Nacional de Vigilância do Ministério da Saúde.

- **DML:** Depósito de Material de Limpeza, local em que se armazena os materiais para a higiene dos Centros de Saúde.
- **DOM:** Diário Oficial do Município de Belo Horizonte.
- **EPC:** Equipamentos de Proteção Coletiva, equipamentos fornecidos pela Concessionária para a realização dos Serviços de Apoio.
- **EPI:** Equipamentos de Proteção Individual equipamentos fornecidos pela Concessionária para a realização dos Serviços de Apoio.
- **FEAM:** Fundação Estadual do Meio Ambiente.
- **G:** tamanho grande.
- **GARANTIA DA PROPOSTA:** a garantia de cumprimento da proposta a ser apresentada pelas PROPONENTES, nos termos deste EDITAL.
- **GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO:** a garantia do fiel cumprimento das obrigações da CONCESSÃO, a ser mantida pela CONCESSIONÁRIA em favor do PODER CONCEDENTE, nos montantes e nos termos definidos no CONTRATO.
- **GG:** tamanho extra grande.
- **GPRS:** General Packet Radio Service, serviço não baseado em voz que permite o envio e recepção de informações através de uma rede telefônica móvel.
- **INDICADORES DE DESEMPENHO:** conjunto de parâmetros, medidores da qualidade dos Serviços de Apoio Não-Assistenciais prestados constante no ANEXO 7, que determinarão o valor da CONTRAPRESTAÇÃO devida à CONCESSIONÁRIA e a eventual aplicação de penalidades contratuais.
- **LICITAÇÃO:** o conjunto de procedimentos realizados para a delegação e contratação da CONCESSÃO
- **M:** tamanho médio.
- **MTE:** Ministério do Trabalho e Emprego.

- **NBR:** *Denominação de norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).*
- **OBRAS:** atividades de engenharia, referentes à construção, reforma, readequações dos Centros de Saúde, bem como para manutenção e gestão predial, conforme disposto no ANEXO 3 do EDITAL.
- **P:** tamanho pequeno.
- **PA:** Postos de Atendimento.
- **PBH:** Prefeitura do Município de Belo Horizonte.
- **PGRSS:** Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde.
- **PODER CONCEDENTE:** o Município de Belo Horizonte, cujas competências nessa condição serão exercidas pela SMSA ou por outros órgãos da Administração, conforme a distribuição legal de competências.
- **POP:** Procedimento Operacional Padrão, lista de atividades, normas e técnicas desenvolvida junto ao PODER CONCEDENTE para a realização dos Serviços de Apoio.
- **PP:** tamanho extra pequeno.
- **PPP:** Parceria Público Privada, parceria entre o setor privado e público na execução de diversos tipos de empreendimentos.
- **PRAZO DA CONCESSÃO:** o prazo de 20 (vinte) anos, contados a partir da Data da Assunção, admitida a sua eventual prorrogação ou extensão, na forma do CONTRATO.
- **PROPONENTE:** qualquer pessoa jurídica, (inclusive entidades de previdência complementar e instituições financeiras), fundo de investimento ou entidade de previdência complementar participante da LICITAÇÃO, isoladamente ou em consórcio, de acordo com o disposto no EDITAL.
- **PROPOSTA COMERCIAL:** valor da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA MÁXIMA ofertado pela PROPONENTE
- **QUALIFICAÇÃO DA PROPOSTA TÉCNICA:** qualificação prévia à etapa de julgamento das ofertas de CONTRAPRESTAÇÃO MÁXIMA.

- **RDA:** Recommended Dietary Allowances.
- **RSS:** Resíduos de Serviços de Saúde, resíduos provenientes da execução de tanto dos Serviços de Apoio Não Assistenciais quanto aos Serviços de Atendimento da Atenção Primária de Saúde.
- **SERVIÇOS** ou **SERVIÇOS DE APOIO NÃO-ASSISTENCIAIS:** serviços de manutenção de equipamentos e prédios, logística de medicamentos, esterilização, administração de materiais, higiene, help desk, telefonia, alimentação, lavanderia e tecnologia da informação, a serem prestados pela CONCESSIONÁRIA, nos termos do ANEXO 6 do EDITAL.
- **SERVIÇOS DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE:** serviços que compõem o atendimento integral aos USUÁRIOS, prestados nos Centro de Saúde, Central de Esterilização e Laboratório Central por meio de uma equipe multidisciplinar de médicos, enfermeiros, psicólogos, assistentes sociais, farmacêuticos e/ou outros profissionais de saúde, e que não integram os Serviços de Apoio Não Assistenciais a serem prestados pela CONCESSIONÁRIA, no âmbito da CONCESSÃO.
- **SLU:** Superintendência de Limpeza Urbana.
- **SPE:** sociedade de propósito específico a ser constituída pela PROPONENTE vencedora, sob a forma de sociedade por ações, que celebrará o CONTRATO com o Município de Belo Horizonte, representado pela SMSA.
- **SUS:** o Sistema Único de Saúde, regulamentado pela Lei Federal nº. 8.080, de 19 de setembro de 1990, pela Lei Federal nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990 e por atos normativos do Ministério da Saúde.
- **URA:** Unidade de Resposta Audível.
USUÁRIO: indivíduo proveniente da população que solicita atendimento nos Centro de Saúde.