

ANEXO V

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

ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DOS SERVIÇOS

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO DO OBJETO	3
1.2. OBJETIVOS	4
a) Obra Civil	4
b) Equipamentos e mobiliário	4
c) Engenharia e Manutenção	4
d) Rastreabilidade	4
e) Higiene e Limpeza	4
f) Central de Atendimento	5
g) Portaria	5
h) Vigilância Eletrônica (CFTV)	5
i) Lavanderia e Rouparia	5
1.3. CONSIDERAÇÕES GERAIS	5
2. OBRIGAÇÕES GERAIS	6
2.1. Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA	6
2.2. Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE	12
3. ESCOPO DE SERVIÇOS	13
4. RESPONSABILIDADES POR SERVIÇO NÃO ASSISTENCIAL	13
4.1. MANUTENÇÃO	13
4.1.1. Manutenção Engenharia Clínica	13
4.1.2. Manutenção Civil, Predial e Mobiliária	22
4.2. Gerenciamento de Riscos e Seguros	29
4.3. Vigilância Eletrônica (CFTV)	31
4.4. CENTRAL DE ATENDIMENTO	35
4.5. Portaria	46
4.6. Rastreabilidade	47
4.7. HIGIENE E LIMPEZA	47
4.8. JARDINAGEM	53
4.9. CONTROLE DE PRAGAS	53
4.10. LAVANDERIA E ROUPARIA	54
5. Sumario de legendas	56

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 Centros de Saúde (“CS”), Centro de Material e Esterilização (“CME”) e Laboratório (“LABORATÓRIO”) do Município de Belo Horizonte, de modo a promover melhorias na qualidade dos serviços.

A atual rede da Atenção Primária compreende 152 (cento e cinquenta e dois) 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, reconstrução e construção de novos CS bem como a construção de um CME 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 e reconstruções e implantação dos diversos projetos técnicos de instalações e infraestrutura que compõem a rede de **CS**, o **CME** e **LABORATÓRIO**. (“**OBRAS**”).

A extensão de serviços de construções e reconstruções está limitada a 40 (quarenta) **CS**, 1 **CME** e **LABORATÓRIO**, a ser construídos ou reconstruídos. Os **CS** abrangidos por este grupo de serviço estão descritos no Anexo IV e Documentos Complementares deste edital.

b) Equipamentos e mobiliário

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

A extensão da instalação e manutenção de equipamentos e mobiliários está limitada a 40 (quarenta) **CS**, um **CME** e **LABORATÓRIO**. Os **CS** abrangidos por este grupo de serviço estão descritos no Anexo IV e Documentos Complementares deste edital.

c) Engenharia e Manutenção

Serviços relacionados aos processos de engenharia e manutenção predial dos **CS**, **CME** e **LABORATÓRIO**, contendo, entre outros, o zelo pelo consumo eficiente e racional dos recursos.

A extensão de serviços de engenharia e manutenção está limitada a 40 (quarenta) **CS**, um **CME** e um **LABORATÓRIO**. Os **CS** abrangidos por este grupo de serviço estão descritos no Anexo IV e Documentos Complementares deste edital.

Os custos referentes ao consumo de água, gás, telefonia e energia elétrica relacionados à operação dos **CS**, **CME** e **LABORATÓRIO** serão de responsabilidade do **PODER CONCEDENTE**.

d) Rastreabilidade

Serviços de Rastreabilidade necessários à identificação de todos os instrumentais, artigos de assistência ventilatória e identificação visual na **CME**.

e) Higiene e Limpeza

Serviços de higiene, limpeza, jardinagem e controle de pragas necessários à operação dos **CS**, **CME** e **LABORATÓRIO**.

A extensão de serviços descritos a acima está limitada a 40 (quarenta) **CS**, um **CME** e um **LABORATÓRIO**. Os **CS** abrangidos por este grupo de serviço estão descritos no Anexo IV e Documentos Complementares deste edital.

f) Central de Atendimento

Serviço de Central de Atendimento (Help Desk) relacionados às diversas atividades da **CONCESSÃO**.

A extensão de serviços de Central de Atendimento está limitada a 40 (quarenta) **CS**, um **CME** e um **LABORATÓRIO**. Os **CS** abrangidos por este grupo de serviço estão descritos no Anexo IV e Documentos Complementares deste edital.

g) Portaria

Serviço de portaria necessário à operação dos **CS**, **CME** e **LABORATÓRIO**.

A extensão do serviço de Portaria está limitada a 40 (quarenta) **CS**, um **CME** e um **LABORATÓRIO**. Os **CS** abrangidos por este grupo de serviço estão descritos no Anexo IV e Documentos Complementares deste edital.

h) Vigilância Eletrônica (CFTV)

Serviço de segurança eletrônica operado pelo sistema de Circuito Fechado de Televisão (CFTV) necessário à operação dos **CS**, **CME** e **LABORATÓRIO**.

A extensão do serviço de Segurança (CFTV) está limitado a 40 (quarenta) **CS**, um **CME** e um **LABORATÓRIO**. Os **CS** abrangidos por este grupo de serviço estão descritos no Anexo IV e Documentos Complementares deste edital.

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

i) Lavanderia e Rouparia

Serviço de Lavanderia e Rouparia necessário à operação dos **CS**.

A extensão do serviço de Lavanderia e Rouparia está limitado a 40 (quarenta) **CS**. Os **CS** abrangidos por este grupo de serviço estão descritos no Anexo IV e Documentos Complementares deste edital.

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 **LABORATÓRIO** uma sala de 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";
- 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 **LABORATÓRIO**, impedir ou dificultar a obtenção ou validade das licenças, alvarás e outras autorizações relacionadas à implantação e operação dos **CS**, **CME** e **LABORATÓRIO**;
- IV. Apresentar previamente ao **PODER CONCEDENTE** os projetos de implantação relativos aos **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS** apresentados neste **ANEXO**;
- V. Consultar e obter expressa autorização do **PODER CONCEDENTE** para, no decorrer da **CONCESSÃO**, realizar qualquer alteração ou inclusão de serviços ao escopo da **CONCESSÃO**;
- VI. 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**;
- VII. Os **POP** deverão ser redigidos em língua portuguesa;
- VIII. Os **POP** deverão ser apresentados com, no mínimo, 2 (dois) meses de antecedência da data de início de operação dos **CS**, **CME** e **LABORATÓRIO**:
 - (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.
- IX. Comunicar e capacitar, da maneira que se fizer necessária todos os funcionários da **CONCESSIONÁRIA** alocados nos **CS, CME e LABORATÓRIO** sobre os **POP** relativos aos **SERVIÇOS** executados, para que todos tenham plena ciência das rotinas e características destes;
- X. 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 constituinte do **POP**;
- XI. 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 LABORATÓRIO** 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;
- XII. Facilitar e disponibilizar acesso às informações e documentação, sob sua guarda, necessárias ao processo de Acreditação dos **CS, CME e LABORATÓRIO** junto ao Órgão Acreditador e, ainda, promover as alterações que forem pertinentes para obtenção de Acreditação, quando do interesse manifesto do **PODER CONCEDENTE**;
- XIII. Estampar a logomarca padrão do **PODER CONCEDENTE** e da **CONCESSIONÁRIA** nos uniformes dos empregados da **CONCESSIONÁRIA**, 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 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 LABORATÓRIO** 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 LABORATÓRIO**, 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 **EPI e EPC** 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 3 (três) 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 LABORATÓRIO** 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 LABORATÓRIO**;
- 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 infraestrutura 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 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 LABORATÓRIO**, durante todo o período de **CONCESSÃO**, fazendo as substituições e reinvestimentos que se tornarem necessários para isso, inclusive ao final do **CONTRATO**;
- XIII. Envidar seus maiores esforços a fim de preservar a continuidade no atendimento dos **SERVIÇOS NÃO ASSISTENCIAIS** no caso de ocorrência de infortúnios, tais como a falta de energia, greves, ausência de transportes, etc.

Instruções ambientais e sociais

Além dos itens e requisitos mencionados no presente **ANEXO**, os **CS, CME e LABORATÓRIO, 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 LABORATÓRIO**;
- 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 LABORATÓRIO** 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 LABORATÓRIO**, 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** sob responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**;
- 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 LABORATÓRIO** objeto desta **CONCESSÃO**;
- XI. Destinar local para guarda dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios destinados à prestação de serviços nos **CS, CME e LABORATÓRIO** 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 pela **CONCESSIONÁRIA**;

Ter acesso, 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

Em até 30 (trinta) meses a partir da data de início da operação dos primeiros **CS** e **CME/Laboratório**, desconsideradas as unidades referentes à **EFICÁCIA PARCIAL**, a **CONCESSIONÁRIA** deverá obter, pelo menos, as certificações abaixo enunciadas:

- 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 repetitividade 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.

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 **LABORATÓRIO**, 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-

hospitales, 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 189/03	Dispõe sobre a regulamentação dos procedimentos de análise, avaliação e 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

Número	Descrição
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
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 12188:2003 NBR	Sistemas centralizados de oxigênio, ar, óxido nitroso e vácuo para uso medicinal em estabelecimentos assistenciais de saúde

Número	Descrição
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
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 infra-estrutura 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 LABORATÓRIO** deverá ser realizada pela **CONCESSIONÁRIA** durante o horário de funcionamento dos **CS, CME e LABORATÓRIO**, 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; 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 LABORATÓRIO** (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**.

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.

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**.

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 LABORATÓRIO**. 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.

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.

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 necessários 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 LABORATÓRIO**, de modo que sejam disponibilizados os colaboradores na data programada.

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

1.A **CONCESSIONÁRIA** deverá garantir disponibilidade e qualidade de todos os mobiliários e equipamentos clínicos/médico-hospitalares dos **CS, CME e LABORATÓRIO**, 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 LABORATÓRIO** e impede o desempenho da atividade assistencial. Esta solicitação deverá ser solucionada prioritariamente frente a outros chamados com níveis de criticidade menores, após solicitação do **PODER CONCEDENTE**. A solicitação deve ser solucionada 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 solucionada 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 solucionada 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 solucionada em até 2 (dois) dias após solicitação do **PODER CONCEDENTE**.

Nível 1	VII PA = 3 horas TR = 1 dia	VIII PA = 3 horas TR = 2 dias	IX PA = 3 horas TR = 5 dias	X Atendimento Emergencial - Técnicos deixam serviços com: criticidade menor para atendimento do chamado. Tempo de reparo à combinar devido: - Alta complexidade por envolver diferentes partes do sistema; - Aguardo de peça específica; - Necessidade de retorno do fabricante.
	IV PA = 6 horas TR = 1 dia	V PA = 6 horas TR = 2 dias	VI PA = 6 horas TR = 5 dias	
	I PA = 2 dias TR = 2 dias	II PA = 2 dias TR = 2 dias	III PA = 2 dias TR = 5 dias	
	Baixo	Médio	Alto	Altíssimo

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 solucionar os chamados abertos pelos profissionais dos **CS, CME e LABORATÓRIO**, mesmo que provisoriamente.

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	ELETROCARDIOGRAFO	1	Altíssimo	X
PERIFÉRICOS	SISTEMA DE AR COMPRIMIDO MEDICINAL	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	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 DE TRANSPORTE	2	Alto	VI
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	ASPIRADOR CIRÚRGICO	2	Médio	V
EQUIPAMENTOS DE ENFERMAGEM	ESFIGMOMANÔMETRO DE PAREDE	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
ODONTOLOGIA	CUSPIDEIRA	3	Alto	III
REABILITAÇÃO	DINAMÔMETRO DE MÃO	3	Alto	III
LABORATÓRIO	ESTUFA DE ESTERILIZAÇÃO	3	Alto	III
LABORATÓRIO	ESTUFA DE SECAÇÃO	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 ALCANCE 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	CADEIRA DE BANHO	3	Médio	II
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	CAMA	3	Médio	II
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	CARRO DE CURATIVOS	3	Médio	II
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	CARRO DE EMERGÊNCIA	3	Médio	II
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	CARRO DE MEDICAÇÃO	3	Médio	II
MOBILIÁRIO HOSPITALAR	ESCALA 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.

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 infraestrutura, 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 infraestrutura, a **CONCESSIONÁRIA**, após a identificação da necessidade de renovação, deverá realizar uma avaliação dos fatores envolvidos com os representantes do **PODER CONCEDENTE**.

4.1.2. 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. A **CONCESSIONÁRIA** deverá manter disponível em estoque um quantitativo de unidades de reposição (sobressalentes) equivalente a 5% (cinco por cento) do total de equipamentos destinados às funções e áreas críticas (atividades emergenciais e/ou com grau de criticidade 1) dos **CS, CME e LABORATÓRIO**, para substituição imediata, quando aplicável, em caso de defeitos que impossibilitem o seu funcionamento e o atendimento adequado dos **USUÁRIOS** em situação de risco.
- IV. 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.
- V. A **CONCESSIONÁRIA** é livre, desde que comunicado e acordado com os respectivos gerentes dos **CS, CME e LABORATÓRIO** 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 LABORATÓRIO**, deverá ser executada pela **CONCESSIONÁRIA** no período das 10h (dez horas) às 19h (dezenove horas), 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 LABORATÓRIO** (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**.

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 LABORATÓRIO**.

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 LABORATÓRIO**, 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:
- II. Atendimentos emergenciais – O problema afeta áreas críticas e mobiliários em áreas críticas dos **CS, CME e LABORATÓRIO**, e impede o desempenho da atividade assistencial, devendo esta solicitação ser solucionada prioritariamente a outros chamados com níveis de criticidade menores após solicitação do **PODER CONCEDENTE**. A solicitação deve ser solucionada em até 3 (três) horas após solicitação do **PODER CONCEDENTE**.
- III. 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 solucionada em até 4 (quatro) horas após solicitação do **PODER CONCEDENTE**;
- IV. 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 solucionada em até 6 (seis) horas após solicitação do **PODER CONCEDENTE**;
- V. 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 solucionada em até 2 (dois) dias após solicitação do **PODER CONCEDENTE**.

	VII	VIII	IX	X
Nível 1	PA = 3 horas TR = 1 dia	PA = 3 horas TR = 2 dias	PA = 3 horas TR = 5 dias	<p>Atendimento Emergencial - Técnicos deixarão serviços com criticidade menor para atendimento do chamado.</p> <p>Tempo de reparo à combinar devido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alta complexidade por envolver diferentes partes do sistema; - Aguardo de peça específica; - Necessidade de retorno do fabricante.
Nível 2	PA = 6 horas TR = 1 dia	PA = 6 horas TR = 2 dias	PA = 6 horas TR = 5 dias	
Nível 3	PA = 2 dias TR = 2 dias	PA = 2 dias TR = 2 dias	PA = 2 dias TR = 5 dias	
	Baixo	Médio	Alto	Altíssimo

Tempo de Resolução ("TR"): tempo necessário para se recuperar e/ou se recondicionar o mobiliário e/ou dispositivo danificado

Prioridade de Atendimento ("PA"): tempo para atendimento dos chamados abertos pelos profissionais dos CS, CME e LABORATÓRIO.

Os níveis de complexidade de solução deverão ser definidos nos POPs do Help Desk e dos serviços de manutenção e deverão levar em consideração o grau de dificuldade envolvido na detecção e resolução da falha ou problema.

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 efetuem 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:

- Elaborar, apresentar e executar o **POP**, previamente homologado pelo **PODER CONCEDENTE**;
- Comprometer-se a rever e atualizar o **POP**, no máximo a cada 5 (cinco) anos;
- Possuir capacidade técnica e operacional para a realização do serviço;
- Disponibilizar todos os mobiliários e equipamentos clínicos/médico-hospitalares definidos pelo **PODER CONCEDENTE**, conforme estabelecido no Anexo 8 - Especificações Mínimas de Mobiliário e Equipamentos;
- 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;
- Disponibilizar manual de instrução e operação em português de todos os equipamentos fornecidos ao **PODER CONCEDENTE**;
- Documentar e disponibilizar ao **PODER CONCEDENTE** todas as configurações realizadas nos equipamentos e sistemas fornecidos;
- Ministrar 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;
- Responsabilizar-se pelo controle, manutenção e conservação dos equipamentos e mobiliários adquiridos de modo a não interferir no funcionamento dos **CS, CME e LABORATÓRIO**, nem por em risco a integridade física dos **USUÁRIOS**;
- 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;
- Realizar as manutenções de todos os equipamentos e mobiliários conforme especificações dos fabricantes e boas práticas de manutenção;
- Realizar as manutenções corretivas e/ou substituições que se façam necessárias para o bom funcionamento dos **CS, CME e LABORATÓRIO**, nos prazos e condições apresentadas nos anexos do **EDITAL**;
- 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 LABORATÓRIO**;
- Elaborar relatório mensal das intervenções e serviços executados nos equipamentos e mobiliários existentes dentro dos **CS, CME e LABORATÓRIO**;
- 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**;
- Disponibilizar pessoal e equipamentos para fazer mudanças de mobiliário e equipamentos nos ambientes e espaços internos dos **CS, CME e LABORATÓRIO**.
- Disponibilizar regularmente para o **PODER CONCEDENTE**, um relatório com informações sobre todas as atividades referentes a controle de inventário, manutenções preventivas,

manutenções corretivas, calibração, segurança elétrica e treinamento de pessoal, executadas durante o período analisado.

Obrigações e 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**, observado o disposto na subcláusula 17.1.10 do Contrato;
- 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;
- vii. Acompanhar e avaliar o trabalho, manutenção e substituição dos bens.

4.2. Gerenciamento de Riscos e Seguros

Este serviço caracteriza-se pela contratação de seguro para proteção das instalações e bens dos **CS, CME e LABORATÓRIO** 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 do **PODER CONCEDENTE** e da **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 LABORATÓRIO**.

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 (RS)
Seguro Garantia Garantia de Proposta (bid bond)	Nos termos do item 10 do presente Edital
Garantia de Execução (performance bond)	Nos termos da CLÁUSULA 19ª. do CONTRATO
Seguro de Riscos de Engenharia Construção Nova Reconstrução Seguro de Responsabilidade Civil Obras	CAPEX de construção nova CAPEX de reconstrução Nos termos da CLÁUSULA 18ª. do CONTRATO
Seguro de Riscos Operacionais Seguro Patrimoniais/Multiriscos Seguro de Responsabilidades Civil Geral	Valor da Unidade Nos termos da CLÁUSULA 18ª. do CONTRATO

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 pessoais, 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**:

- Executar o trabalho de Gerenciamento de Riscos, em que periodicamente serão avaliadas as condições de funcionamento dos **CS, CME e LABORATÓRIO** 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;
- Manter equipe de brigada de incêndio capacitada e pronta para atuação;
- Definir e homologar junto ao **PODER CONCEDENTE** e autoridades competentes os planos de emergência para os **CS, CME e LABORATÓRIO**;
- 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**:

- Comunicar a **CONCESSIONÁRIA** as não conformidades ou problemas que possam aumentar a exposição a riscos no ambiente dos **CS, CME e LABORATÓRIO**;
- 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 LABORATÓRIO**;

- 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.

4.3. Vigilância Eletrônica (CFTV)

O serviço caracteriza-se pela execução de serviços relacionados à vigilância eletrônica (CFTV).

A execução do serviço de Vigilância Eletrônica e Operação de CFTV deverá ser executada pela **CONCESSIONÁRIA** vinte quatro horas por dia, todos os dias da semana.

a) Detalhamento dos Serviços

- **CFTV**

Entenda-se por Circuito Fechado de Televisão o sistema de captação, transmissão e exibição de imagens composto por câmeras, monitores, equipamentos eletrônicos e outros dispositivos técnicos que permitem a visualização de eventos do local protegido, e tem por objetivo a gravação e armazenamento de imagens das dependências dos **CS, CME e LABORATÓRIO**, o monitoramento remoto das dependências dos **CS, CME e LABORATÓRIO** como corredores, recepção, pontos de acesso e salas.

A localização das câmeras deverá respeitar o projeto de segurança dos **CS, CME e LABORATÓRIO** e deverá ser aprovado pelo **PODER CONCEDENTE**.

O sistema de CFTV é composto pelos seguintes itens:• Câmeras fixas TCP/IP;

- Sistema de gravação, gerenciamento e recuperação de imagens 24 horas;
- Sistema de armazenamento com capacidade de pelo menos 1 mês de gravação ininterrupta.

Na provisão do serviço de CFTV, caberá a **CONCESSIONÁRIA**:

- i. O sistema de segurança de CFTV compreenderá câmeras localizadas em pontos estratégicos;
- ii. Efetuar todos os procedimentos cabíveis quando detectar uma ocorrência, identificando o local de origem e tomando as providências necessárias;
- iii. Em caso de falha de equipamentos, estes deverão ser substituídos no prazo máximo de 24 horas, a contar da abertura do chamado pelos usuários;
- iv. Deverá permitir operações como gravação, reprodução, configuração, pesquisa de imagens e gerenciamento, sendo que nenhuma atividade deverá afetar a outra;
- v. Deverá possuir licenciamento por câmeras, permitindo a expansão do sistema com a aquisição de licenças adicionais;
- vi. O sistema deverá prever a implementação de mecanismos de autenticação de usuários com direitos atribuídos por um administrador central do sistema;
- vii. Deverá permitir a mudança de parâmetros de qualidade de vídeo, banda utilizada e frequência de quadros de forma independentemente para qualquer câmera;
- viii. Deverá permitir a recuperação de imagens armazenadas no sistema de armazenamento pelos operadores;
- ix. Deverá permitir a exportação dos vídeos para análise posterior.

O sistema de CFTV deverá ter como características técnicas os seguintes itens:

- Deverá suportar gravação em MPEG-4 e H.264;
- Deverá suportar gravação de 30 FPS por câmera;
- Deverá suportar gravação por detecção de movimento, sendo disparada por eventos manuais ou externos;
- Deverá permitir que se delimitem de forma indefinida as áreas de sensibilidade ao movimento para gravação;
- Deverá suportar agendamento de gravação por hora, dia e semana, sendo este realizado pelo administrador especificando faixa de hora e modo de gravação individual para cada câmera;
- Deverá permitir aumento da taxa de quadros de gravação ao detectar movimento;
- Deverá implementar mecanismo de segurança que garanta a autenticidade das imagens gravadas;
- Deverá possuir controle de buffer para pré e pós-alarme;
- Capacidade de composição em telas com diferentes disposições, dimensões e composições de imagens provenientes de diferentes câmeras e/ou da reprodução de arquivos gravados;
- Capacidade de detecção de perda de sinal da câmera ou de falha na gravação pelo sistema, disparando eventos programados pelo administrador, com a opção de configuração varredura periódica das falhas detectadas;
- Capacidade de busca por movimento em vídeos armazenados em um período de tempo escolhido;
- Deverá possuir mecanismo de gerenciamento de disco que permita a reserva da quantidade de espaço necessária para o armazenamento das imagens geradas por cada câmera com base na especificação dos dias ou horas de guarda das imagens;
- Deverá permitir a recuperação e reprodução de imagens com base em uma faixa de data e hora determinada pelo usuário;
- Deverá permitir a reprodução e exportação de vídeo de forma sincronizada e simultânea de diversas câmeras;
- Deverá possuir *time line* (linha de tempo) para visualização dos pontos em que houve gravação e/ou movimento;
- Deverá permitir zoom digital de diferentes partes da tela das imagens reproduzidas;
- Deverá permitir a pesquisa por movimento nas imagens gravadas, recuperando determinado vídeo apenas da área selecionada;
- Deverá permitir gerenciamento completo de alarmes e eventos, permitindo o reconhecimento de qualquer dispositivo com contato seco que esteja ligado às câmeras ou servidores;
- Deverá permitir a configuração de maneira individual para cada câmera das ações que serão tomadas na ocorrência de alarmes;
- Deverá permitir a configuração de ações para ocorrência na detecção de movimento em horários não permitidos;
- Deverá permitir a configuração de ações na ocorrência de mau-funcionamento, perda de sinal ou erro de câmeras ou servidores de vídeo;
- Deverá possibilitar a configuração de alarmes de forma manual, permitindo a escolha da ação a ser tomada em uma lista de ações disponíveis;
- Deverá permitir definição de horários – agendamento – para o reconhecimento de eventos externos (alarmes);
- Deverá permitir que o acionamento do alarme de uma câmera inicie a gravação e/ou transmissão das imagens;
- Deverá possibilitar a configuração de forma global de um conjunto de câmeras;
- Deverá permitir a criação de grupos de usuários;
- Deverá implementar grupos de alerta, permitindo que somente determinado grupo de usuários receba o alerta sobre determinado evento;
- Deverá possuir log de eventos no qual sejam registradas todas as atividades do usuário e sistema;

- A capacidade de análise de vídeo poderá ser suportada alternativamente pelo Sistema de gravação, gerenciamento e recuperação de imagens ou pelo Sistema de captura (câmeras fixas);

Especificação técnica mínima dos equipamentos

- O modelo ofertado deverá estar em linha de produção, sem previsão de encerramento na data de entrega da proposta;
 - Deverão acompanhar lente monofocal com distância focal de no máximo 4,4 mm;
 - Capacidade de restrição de acesso à câmera através da rede, permitindo a configuração de no mínimo três níveis de proteção;
 - Os ajustes devem ser armazenados na memória da câmera e preservados mesmo durante interrupção de alimentação elétrica;
 - A câmera deverá implementar sincronização de horário e data com servidor;
 - Deverá possuir um sensor de imagem de CCD ou CMOS;
 - Deverá ser capaz de enviar, no mínimo, 2 (dois) streams de vídeo simultâneos em H.264 na resolução mínima de 640x480 a 30 FPS;
 - Deverá suportar iluminação mínima de 1 lux (colorida);
 - Deverá ser implementada em plataforma aberta, permitindo integração com outros sistemas, com informações disponíveis no site do fabricante;
 - Deverá operar em temperaturas variando de, no mínimo, 0° a 50° Celsius;
- **Vigilância**

A execução de serviços de vigilância dos **CS, CME e LABORATÓRIO**, nos postos fixados pelo **PODER CONCEDENTE**, envolve a prestação de serviço de Vigilância Eletrônica, pela **CONCESSIONÁRIA**, vinte e quatro horas por dia, todos os dias da semana, com as especificações mínimas abaixo discriminadas:

- a. Sistema de CFTV;
- b. Sistema de alarme eletrônico
- c. Cerca elétrica em toda extensão dos **CS, CME e LABORATÓRIO**;
- d. Fornecimento de equipamentos e manutenção dos mesmos durante o período de vigência do **SERVIÇO** – sistema de comodato.

Obrigações e Responsabilidades da CONCESSIONÁRIA:

- i. Comunicar imediatamente a gerencia ou a quem por ela designado, ou agente responsável pelo **SERVIÇO**, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;
- ii. Elaborar, apresentar e executar o Procedimento Operacional Padrão, previamente homologado pelo **PODER CONCEDENTE**;
- iii. Se comprometer a rever e atualizar, o POP, no máximo, a cada 05 anos;
- iv. Comunicar a gerencia ou a quem por ele designado, ou agente responsável pelo **SERVIÇO**, todo acontecimento entendido como irregular e que atente contra seu patrimônio;
- v. Ser responsável por realizar manutenções preventivas e corretivas em todos os equipamentos de vigilância, para evitar pausas no serviço;
- vi. Atualizações e reposições de equipamentos serão de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**;
- vii. Manter afixado no CS, em local visível, o número do telefone da Delegacia de Polícia da Região, do Corpo de Bombeiros, CEMIG, COPASA, Central de Gases, da Ouvidoria, dos responsáveis pela administração da instalação e outros de interesse;

- viii. Colaborar com as Polícias Civil, Militar e Municipal nas ocorrências de ordem policial dentro das instalações do **PODER CONCEDENTE** facilitando, no possível, a atuação das mesmas, inclusive na indicação de testemunhas presenciais de eventual acontecimento;
- ix. Restringir suas ações aos limites das instalações do **PODER CONCEDENTE**;
- x. Intervir em operações de funcionamento de equipamentos para manter o bom funcionamento dos serviços, conforme procedimentos estabelecidos pelo **POP**;
- xi. Atender os técnicos de manutenção e instalação e acompanhar, com a área técnica, a solução de problemas dos **CS, CME e LABORATÓRIO**, apresentando periodicamente relatórios pertinentes às suas tarefas e de seus liderados;
- xii. Cumprir a programação dos serviços, feita periodicamente pelo gerente dos **CS, CME e LABORATÓRIO**, de forma a garantir as condições de segurança das instalações, dos **USUÁRIOS**;
- xiii. Manter contato diretamente com a gerência ou a quem por ele designado do **CS, CME ou LABORATÓRIO** durante a vigência do contrato, a fim de gerenciar as ocorrências em conjunto;
- xiv. Nos casos de anormalidade a **CONCESSIONÁRIA** deverá atender os chamados, em no máximo 60 minutos, a partir do chamado, podendo este ser realizado pela **PODER CONCEDENTE** via help desk, disparo de alarme, telefonema ou qualquer outra modalidade de aviso;
- xv. Responsabilizar-se pela Administração e desenvolvimento do trabalho em execução, pela solução de dúvidas, problemas e divergências que porventura surjam durante os plantões, emissão de relatórios, além de outras funções definidas pela gerência ou a quem por ele designado, dos **CS, CME e LABORATÓRIO**.
- xvi. Elaborar, apresentar e executar o Procedimento Operacional os quais deverão ser submetidos à prévia homologação por parte do **PODER CONCEDENTE**;
 - i. Se comprometer a rever e atualizar, o **POP**, no máximo, a cada 05 anos;
- xvii. Executar os serviços contratados, imediatamente após o recebimento da autorização de início dos serviços;
- xviii. A **CONCESSIONÁRIA** informará ao **PODER CONCEDENTE** sobre qualquer alteração que venha a implementar nos cronogramas do **CONTRATO**, com pelo menos 15 (quinze) dias de antecedência em relação à data modificada;
- xix. Atentar para os requisitos de urbanidade e bom relacionamento com os **USUÁRIOS**;
- xx. Conhecer as políticas e planos de segurança dos **CS, CME e LABORATÓRIO** e cumprir suas atribuições respectivas;
- xxi. Propiciar aos empregados as condições necessárias para o perfeito desenvolvimento dos serviços;
- xxii. Fornecer-lhes equipamentos e materiais, tais como equipamentos de intercomunicação, lanternas e pilhas, e livros numerados tipograficamente, para registro de ocorrências no caso de registro em meio físico;
- xxiii. Zelar ininterruptamente pela gravação de dados e imagens de ocorrências, pelo tempo previsto no **CONTRATO**, identificando-os com data, hora e local, e apresentar, quando solicitado pela gerência dos **CS, CME e LABORATÓRIO**, o relatório de ocorrências de determinado período;
 - ii. Colaborar com as autoridades policiais nas ocorrências de ordem policial, facilitando, no que for possível, a sua atuação;
- xxiv. Realizar o treinamento de operação do sistema de CFTV ao novo empregado, garantindo assim a continuidade adequada das operações;
- xxv. Manter na execução dos serviços pessoal devidamente qualificado e capacitado para o desempenho da atividade, em conformidade com a legislação e normas vigentes.

b) Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE:

- i. Comunicar a **CONCESSIONÁRIA** das não conformidades ou problemas ocorridos na execução dos serviços, imediatamente após identificação do problema;
- ii. 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**;
- iii. Analisar e emitir parecer sobre o Procedimento Operacional Padrão elaborado pela **CONCESSIONÁRIA** em tempo hábil, a ser definido por acordo entre as partes, indicando os pontos de correção necessários para sua aprovação;
- iv. Acompanhar e avaliar a execução dos serviços, propondo melhorias e correções quando aplicável;
- v. Autorizar e disponibilizar meios de acesso em situações excepcionais, como em caso de risco a integridade física dos **CS, CME e LABORATÓRIO**, assim como ao seu patrimônio, sempre que este não estiver no período de funcionamento;

4.4. 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.

A extensão dos serviços de Central de Atendimento descritos acima está limitada a 40 (quarenta) **CS**, um **CME** e um **LABORATÓRIO**.

A **Central de Atendimento** tratada neste subtópico deverá estar localizada e operar no município de Belo Horizonte.

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.

Os serviços de Central de Atendimento deverão cobrir a todos os **CS, CME e LABORATÓRIO** objeto do escopo desta Parceria Público-Privada.

A Central de Atendimento deverá ser o único ponto de contato para todos os usuários dos 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 scripts e **POP**, previamente definidos e homologados junto ao **PODER CONCEDENTE**, e poderá, também, operar via disponibilização de uma Unidade de Resposta Audível (“**URA**”) como forma de facilitar o atendimento e operações.

Assim, por meio desta solução, espera-se que os CS, CME e LABORATÓRIO tenham um canal único de contato para informações e serviços.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá elaborar e entregar ao **PODER CONCEDENTE** 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. Note abaixo que tipo de informação deverá vir deste sistema:

Catálogo de serviços

ITIL	Tipo de Serviço	Principais atividades	Indicador
	Gestão do ciclo de vida dos incidentes	<p>Acompanhamento do ciclo de vida dos incidentes, a fim de resolvê-lo dentro do prazo estabelecido e de forma correta.</p> <p>Acompanhamento ou escalonamento pró-ativo dos incidentes próximos a expirar, Segundo o prazo estabelecido de notificação.</p> <p>Acompanhamento e notificação dos incidentes vencidos.</p> <p>Elaborar relatórios operacionais de acompanhamento do ciclo de vida dos incidentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Antiguidade dos incidentes abertos (por vencer / vencidos) - Escalonamento de todos os incidentes por vencer ou vencidos - Cumprimento dos padrões de acionamento e escalonamento para os casos de crise
	Gestão da operação de atendimento	<p>Garantir a inclusão, monitoramento e melhoria do catálogo de serviços.</p> <p>Garantir a inclusão, monitoramento e melhoria da base de conhecimento para solução de incidentes e problemas.</p> <p>Gestão dos indicadores de Nível de Serviços Operacionais (OLA) entre os fornecedores.</p> <p>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.</p> <p>Analisar comportamento histórico das chamadas, incidentes e problemas, projetar tendências dos indicadores e propor melhorias.</p> <p>Analisar comportamento histórico de incidentes sobre sistemas e infraestrutura, propondo manutenções e melhorias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atualização de scripts (catálogo de serviços) - Atualização da base de conhecimento - Ferramenta de gestão não disponível - Propostas de planos de ação sobre os serviços, satisfação e melhoria contínua - Cumprimento dos planos de ação sobre os serviços, satisfação e melhoria contínua - Eficácia dos planos de ação sobre os serviços, satisfação e melhoria contínua - Entrega dos relatórios e indicadores dentro do prazo acordado - Nível de adesão das OLAs aos SLAs - Atualização da URA em 15 minutos logo após a

	Elaborar relatórios gerenciais e operacionais de acompanhamento dos indicadores.	comunicação de crise e interrupção dos serviços
Satisfação dos usuários	Realizar pesquisa de satisfação dos usuários sobre a solução implementada.	- Solução aceita pelo usuário - Satisfação do usuário sobre o atendimento dispensado
	Realizar pesquisa de satisfação dos usuários sobre a qualidade do atendimento.	
	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 apresentado abaixo:

Rotinas periódicas necessárias à gestão dos SLAs, organizados conforme abaixo:		
Evento	Descrição	Alcance
Reunião de Acompanhamento	<i>Reunião individual entre o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA, para avaliação parcial de performance dos serviços CONTRATADOS.</i>	<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
<i>Gestão de Performance</i>	<i>Reunião individual entre o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA, para avaliação de performance dos serviços contratados</i>	<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

		<p>de ação propostos para o mês corrente.</p> <p>✓ Proposição das prioridades para o mês corrente.</p> <p>✓ Proposição de ações para melhorar o alinhamento e a comunicação entre o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA.</p>
Gestão dos serviços	<p>Reunião entre o 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>✓ Resultados consolidados dos SLAs do mês anterior, visão acumulada do ano e tendência para o mês corrente.</p> <p>✓ Apresentação pelos fornecedores, dos principais incidentes, resultados alcançados, bem como das ações foco propostas para o mês corrente.</p> <p>✓ Apresentação das principais prioridades para o mês corrente, visando alinhamento das expectativas.</p> <p>✓ Definição de ações para melhorar o alinhamento e a comunicação entre a CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE.</p>

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.
Substituição de câmeras e equipamentos relacionados aos serviços de CFTV	Tempo para substituição de assets/ ativos relacionados aos serviços de CFTV, em caso de quebra, roubo, defeitos totais ou parciais e parada não programada.
Substituição de equipamentos relacionados aos sistemas de controle de acesso	Tempo para substituição de assets/ ativos relacionados aos serviços de controle de acesso (entrada e saída) no almoxarifado e farmácia, em caso de quebra, roubo, defeitos totais ou parciais, e parada não programada.
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 4 dias, caso a solicitação seja esporádica.

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.

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, desde que não haja ônus à **CONCESSIONÁRIA**.

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

Tipo	Indicadores HELPDESK 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 HELPDESK PRIMEIRO NÍVEL
Quantitativo	Tempo médio de espera em fila de atendimento	Quantidade de ligações registradas como recebido pela URA, e atendidas no prazo CONCESSIONÁRIA
Percentual	Chamados abertos por telefone	Quantidade de chamados registrados pelo HELPDESK PRIMEIRO NÍVEL, cujo canal de origem foi o telefone / Quantidade de ligações registradas como recebido pela URA
Percentual	Chamados vencidos e não resolvidos	Quantidade de 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
Quantitativo	Chamados por categorização (ex.: tipo de chamado, severidade, criticidade, usuários chave, etc.)	Estratificar a quantidade total de chamados registrados por categorias
Percentual		Estratificação da quantidade total de chamados registrados por categorias / Quantidade total de chamados registrados
Percentual	Chamados direcionados ao HELPDESK SEGUNDO NÍVEL no prazo	Quantidade de chamados direcionados ao HELPDESK SEGUNDO NÍVEL no prazo / Quantidade total de chamados direcionados ao HELPDESK 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 HELPDESK 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 HELPDESK PRIMEIRO NÍVEL	Quantidade total de dúvidas de HELPDESK PRIMEIRO NÍVEL não resolvidas / Quantidade total de dúvidas de HELPDESK 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 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, a **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 CS, CME e Laboratório.
Gestão do ciclo de vida de chamados	
Satisfação do usuário	
Atendimento de chamados de sistemas aplicativos	Durante todo o período de funcionamento dos CS, CME e Laboratório.
Atendimento de chamados de infraestrutura	Durante todo o período de funcionamento dos CS, CME e Laboratório.
Atendimento de chamados de fornecedores de sistemas aplicativos ou infraestrutura	Durante todo o período de funcionamento dos CS, CME e Laboratório.

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 **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar atividades de conscientização e incentivo a participação dos usuários nas pesquisas de satisfação;
- Elaborar relatórios gerenciais e operacionais de acompanhamento de resultados de pesquisa de satisfação;
- O resultado das pesquisas poderá compor a avaliação geral dos serviços prestados pela **CONCESSIONÁRIA** e sua aplicação será definida e acordada entre as partes;
- Caso a **CONCESSIONÁRIA** possua as suas próprias formas / metodologia / mecanismos adicionais ou diferentes para realizar as pesquisas, os mesmos deverão ser apresentados na proposta e homologados 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 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.
- 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.
- 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".
- Se em qualquer uma destas tentativas, o usuário estiver insatisfeito com o serviço realizado, o **HELPDESK PRIMEIRO NÍVEL** reabrirá o chamado.
- 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:

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

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** terá que optar pela mesma, sendo a ferramenta escolhida passível de mudança / indicação de outras opções.

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

Ferramenta	Interface	Requisitos
Sistema de Atendimento Central de	✓URA	<p>Suporte ao Atendente</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro, encaminhamento, formalização da solução e encerramento de chamados de incidentes, problemas, dúvidas, solicitações de serviços e de mudanças. ✓ 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. <p>Suporte a Gestão da Operação de Atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Consolidação e posicionamento diário da situação parcial de indicadores classificados como críticos, com reporte detalhado e visual (<i>dashboard</i> e relatórios); ✓ Consolidação e posicionamento mensal da situação de indicadores, considerando dados históricos e projeção de tendência, a partir de reporte detalhado e visual (<i>dashboard</i> 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 "<i>thresholds</i>" (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, <i>user_ids</i>, e-mails, telefones). <p>Configuração;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Licenças para a quantidade de atendentes, agentes de Gestão, e usuários; ✓ Disponibilidade e recebimento de informações relacionadas à:

		<ul style="list-style-type: none"> • Inventário de sistemas e equipamentos; • Base de dados de itens de configuração; • Monitoração de dispositivos; • Bases históricas de chamados, catálogo de atendimento e conhecimento. ✓ 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. ✓ 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 <i>HELPDESK</i> PRIMEIRO NÍVEL ✓ <i>HELPDESK</i> SEGUNDO NÍVEL 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementação e manutenção da base de conhecimento em português, sendo que esta será de propriedade do PODER CONCEDENTE; Suporte ao <i>HELPDESK</i> SEGUNDO NÍVEL: Configuração: ✓ 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

Dimensionamento do serviço

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

- c) Obrigações e Responsabilidades da **CONCESSIONÁRIA**:
- i. Disponibilizar todos os serviços e equipamentos na forma, qualidade e quantidade aqui especificados;
 - ii. Relatar ao **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. Se 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. Manter documentação atualizada dos processos e procedimentos relacionada à Central de Atendimento;
- xii. 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;
- xiii. Participar das reuniões de gerência de mudanças, quando cabível, visando contribuir tecnicamente com o conteúdo das informações, chamados e/ou ordens de serviço;
- xiv. Prover treinamento contínuo aos atendentes para adequação a tecnologias utilizadas pelo **PODER CONCEDENTE**, suas evoluções e mudanças nas plataformas;
- xv. 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;
- xvi. Comunicar imediatamente a ocorrência de incidentes que envolvam as bases de informações da central de atendimento do ambiente;

d) 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 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.

4.5. Portaria

A realização do serviço de Portaria da **CONCESSIONÁRIA** deverá disponibilizar pessoal devidamente treinado para controlar, fiscalizar e direcionar os usuários aos serviços dos **CS, CME e LABORATÓRIO**. A execução dos serviços nos postos fixados pelo **PODER CONCEDENTE**, envolve a alocação, pela **CONCESSIONÁRIA**, de empregados capacitados, durante o período de funcionamento dos **CS, CME e LABORATÓRIO**, para:

- i. Comunicar imediatamente ao agente responsável, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias, de acordo com o Procedimento Operacional Padrão previamente definido;
- ii. Manter afixado, em local visível, o número do telefone da Delegacia de Polícia da Região, do Corpo de Bombeiros, do gerente do Centro de Saúde, da brigada de incêndio, da equipe de segurança do trabalho, da Ouvidoria e de outros de interesse;
- iii. Em casos excepcionais, operar equipamentos de controle de acesso;
- iv. Controlar a entrada e a saída de veículos, empregados e visitantes, após o término de cada expediente de trabalho, feriados e finais de semana, na conformidade de que venha a ser estabelecido pelo **POP**;
- v. Proibir o ingresso de vendedores, ambulantes, representantes comerciais e assemelhados às instalações, com a intenção de realizar tais atividades, sem que estes estejam devida e previamente autorizados pelo **PODER CONCEDENTE**;
- vi. Fiscalizar e orientar o trânsito interno de empregados, visitantes e usuários, bem como dos estacionamentos de veículos, anotando eventuais irregularidades e comunicando ao gerente da unidade, ou agente responsável pelo **SERVIÇO**;
- vii. Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança;

- viii. Colaborar com as Polícias Municipal, Civil e Militar nas ocorrências de ordem policial dentro das instalações do **PODER CONCEDENTE** facilitando, no possível, a atuação daquelas, inclusive na indicação de testemunhas presenciais de eventual acontecimento;
- ix. Registrar e controlar diariamente as ocorrências do posto em que estiver prestando seus serviços;
- x. Manter-se no posto, não devendo se afastar de seus afazeres, cumprindo rigorosamente as funções pertinentes ao cargo;
- xi. Repassar para o(s) porteiro(s) que está(ão) assumindo o posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações.

Volumetria:

A **CONCESSIONÁRIA** deverá garantir a presença de no mínimo 2 porteiro(s) por dia, por **CS**, **CME** e **LABORATÓRIO** que compõem o escopo deste projeto, elencados no Anexo IV.

RASTREABILIDADE

A execução de Serviços de Rastreabilidade dos itens processados na **CME** caracteriza-se pela identificação, através de código 2D, de todos os instrumentais, artigos de assistência ventilatória e identificação visual com pigmentos atóxicos e isentos de metais pesados, resistência mecânica, química e térmica, ou fitas adesivas multicores, em conformidade com as normas da ANVISA e conforme a legislação vigente, e em especial ao que está determinado na RDC 15 de 15/03/2012;

Realizar a codificação de todos os instrumentais e itens processados na **CME** criando identidade para cada peça, de forma que não exista similaridade de identificação.

Oferecer os equipamentos e insumos indispensáveis para a realização da rastreabilidade dos itens processados na **CME**, e suas futuras atualizações.

Executar leitura de código de barras 2D.

Não são previstos leitores nos **CS** ou fora da respectiva **CME**.

Possibilitar a rastreabilidade em todas as fases dos processos da **CME** (recepção/expurgo, limpeza/desinfecção, preparação, esterilização, armazenamento e expedição) – importante notar, entretanto, que não é de responsabilidade do **CONCESSIONÁRIO**, o rastreamento de qualquer item após sua saída de dentro do **CME**.

Disponibilizar apoio técnico sempre que necessário.

Desenvolver, junto ao **PODER CONCEDENTE**, programas de treinamento e reciclagem. As caixas utilizadas pelo **PODER CONCEDENTE** para o transporte dos artigos 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.

4.6. HIGIENE E LIMPEZA

A execução de Serviços de Higiene e 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 dos domissanitários, materiais e equipamentos e limpeza de caixa d'água.

A execução de Serviços de Limpeza dos **CS, CME e LABORATÓRIO** deverá ser realizada 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. Os serviços de limpeza serão realizados nos **CS, CME e LABORATÓRIO** que fazem parte do escopo do presente projeto, tal como elencados no Anexo IV.

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, transporte interno 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 tuberculicida, 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 sujeira 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 sujeira 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:

- i. 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;
- ii. 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:
 - i. 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;
 - ii. O procedimento de recolhimento dos resíduos deve sempre contemplar as etapas de segregação, coleta interna, armazenamento;
 - iii. Transporte interno, com vistas ao transporte externo sob responsabilidade do **PODER CONCEDENTE**, 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 dos sanitários, 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 enluvasadas;
 - 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.

4.7. JARDINAGEM

Cabe à **CONCESSIONÁRIA** a manutenção das áreas verdes dos **CS, CME e LABORATÓRIO**.

Obrigações e Responsabilidades da **CONCESSIONÁRIA** com relação à jardinagem:
A **CONCESSIONÁRIA** deverá:

- Manter as áreas verdes internas e externas, incluindo as áreas gramadas, árvores, plantas e arbustos, procedendo à sua poda, adubagem, plantio e reposição, entre outros;
- Manter as áreas livres de ervas daninhas, musgo, lodo, lixo, corpos estranhos;
- Realizar substituição de espécies mortas ou insalubres;
- Manter cercas e muros, quando necessário;
- Atentar para os requisitos de urbanidade e bom relacionamento com os **USUÁRIOS**;
- Respeitar a legislação vigente e observar as boas práticas, técnica e ambientalmente recomendadas, quando da realização de atividades com produtos químicos controlados nas áreas dos **CS, CME e LABORATÓRIO**, quer seja em termos de qualidade, quantidade ou destinação.

Obrigações e Responsabilidades do **PODER CONCEDENTE** com relação à jardinagem:

O **PODER CONCEDENTE** deverá apoiar a condução dos serviços de jardinagem, apontando alterações que se façam necessárias para melhoria do serviço prestado.

Postos de trabalho referencial mínimos

Não há exigência mínima de postos de trabalho para os serviços de jardinagem.

4.8. CONTROLE DE PRAGAS

Compete à **CONCESSIONÁRIA** o controle integrado de pragas em relação aos **CS, CME e LABORATÓRIO**, incluindo áreas internas e externas, para insetos (baratas; cupins; formigas; lagartas; moscas, mosquitos); pernilongos (*Aedes aegypti*); aracnídeos (aranhas; carrapatos; escorpiões); mamíferos (camundongos, ratos, ratazanas, morcegos) que possam causar danos ou risco à saúde dos **USUÁRIOS**.

Obrigações e Responsabilidades da **CONCESSIONÁRIA** com relação ao controle de pragas:
A **CONCESSIONÁRIA** deverá:

- Realizar a dedetização, preferencialmente, nos horários em que não haja **USUÁRIOS** nos **CS, CME e LABORATÓRIO**;
- Submeter à aprovação do **PODER CONCEDENTE** as definições das datas e horários das aplicações;
- Prestar, no mínimo, semestralmente os serviços de controle de pragas (desinsetização, descupinização e desratização);
- Elaborar cronograma de ações periódicas para integrar o Procedimento Operacional Padrão deste serviço;
- Realizar atividades de monitoramento e controle de pragas, contemplando medidas de prevenção, inspeção, dedetização e erradicação;

- f) Realizar a primeira desinsetização de modo geral e completa, abrangendo áreas internas e externas dos **CS, CME e LABORATÓRIO**, inclusive as caixas de passagem de esgoto, caixas de passagem fluviais, e caixas de rede elétrica;
- g) Executar o serviço de controle de vetores e pragas urbanas com empresa especializada que detenha licenciamento junto à autoridade sanitária e ambiental competente;
- h) Descrever no Procedimento Operacional Padronizado - POP todos os procedimentos de diluição ou outras manipulações autorizadas para produtos saneantes, da técnica de aplicação, da utilização e manutenção de equipamentos, de transporte, de destinação final e outros procedimentos técnicos ou operacionais, bem como informações sobre o que fazer em caso de acidente, derrame de produtos químicos, saúde, biossegurança e saúde do trabalhador, sem prejuízo da legislação vigente;
- i) Fornecer ao **PODER CONCEDENTE** o comprovante de execução de serviço contendo, no mínimo, as seguintes informações:
- i. local (área dos **CS, CME e LABORATÓRIO**) onde foi realizado o serviço;
 - ii. praga(s) alvo;
 - iii. data de execução dos serviços;
 - iv. prazo de assistência técnica, escrito por extenso, dos serviços por praga(s) alvo;
 - v. grupo(s) químico(s) do(s) produto(s) eventualmente utilizado(s);
 - vi. nome e concentração de uso do(s) produto(s) eventualmente utilizado(s);
 - vii. orientações pertinentes ao serviço executado;
 - viii. nome do responsável técnico com o número do seu registro no conselho profissional correspondente;
 - ix. número do telefone do Centro de Informação Toxicológica; e
 - x. identificação da empresa especializada prestadora do serviço com: razão social, nome fantasia, endereço, telefone e números das licenças sanitária e ambiental com seus respectivos prazos de validade.
- k) Com a antecedência devida, afixar cartazes informando a realização da desinfestação, com a data da aplicação, o nome do produto, grupo químico, telefone do Centro de Informação Toxicológica e números das licenças sanitárias e ambientais.
- l) Retornar as embalagens vazias ao seu estabelecimento operacional logo após o seu uso, para inutilização e descarte.

Obrigações e Responsabilidades do **PODER CONCEDENTE** com relação ao controle de pragas:

O **PODER CONCEDENTE** deverá:

- a) Apoiar a condução dos serviços de controle de pragas, sinalizando melhorias, sempre que necessário;
- b) Acompanhar e avaliar o trabalho de desinsetização e o cumprimento das normas de segurança estabelecidos para o ambiente dos **CS, CME e LABORATÓRIO**.

4.9. LAVANDERIA E ROUPARIA

Compete à **CONCESSIONÁRIA** a aquisição, o fornecimento, a lavagem e a manutenção de enxoval necessários ao funcionamento dos CS, em ideais condições de uso e nos padrões determinados pelo **PODER CONCEDENTE**.

Obrigações e Responsabilidades da **CONCESSIONÁRIA** com relação a lavanderia e rouparia:

A CONCESSIONÁRIA, além do fornecimento da roupa processada para uso imediato, obriga-se a:

- Trocar os enxovais com frequência de lavagem padrão executada no conjunto dos CS do Município, e sempre que necessário;
- Reaproveitar peças danificadas ou desgastadas, no caso de estar no padrão de aceitabilidade definido pelo PODER CONCEDENTE e desde que reparadas pela CONCESSIONÁRIA;
- Manter o enxoval sempre com qualidade, limpo e macio, sem rasgos, buracos, manchas, resíduos e odores nas peças;
- Processar o enxoval em todas as suas etapas, desde sua confecção e utilização até seu retorno em condições ideais de reuso, sob situações higiênico-sanitárias adequadas, além da distribuição do enxoval aos setores da unidade;
- Manter o enxoval disponível durante todo o período de funcionamento dos CS, ainda que seja necessário manter enxovais em estoque para reposições de emergência;
- Garantir a qualidade dos serviços prestados, bem como a retirada e entrega da roupa por meio de veículos adequados, no caso de centralização do serviço de lavanderia, ou de emprego de equipe técnica/lavanderia centralizada para o processamento dos enxovais, de modo a manter o abastecimento adequado e as condições necessárias para higienização, acondicionamento de toda a roupa processada;

Obrigações e Responsabilidades do PODER CONCEDENTE com relação à lavanderia e rouparia:

O PODER CONCEDENTE deverá:

- Controlar e registrar, em conjunto com a CONCESSIONÁRIA, as quantidades de roupas processadas diariamente e a cada coleta;
- Apontar regras de uso do enxoval;

Estimativa referencial

Estima-se a seguinte média de peças do enxoval nos CS em funcionamento:

Peças	Racional de Uso Diário po CS	Durabilidade
Camisola de tecido	<p>Ginecologia: um atendimento a cada 30 min = 16 atendimentos/dias = 16 camisolas</p> <p>Outros Consultórios:</p> <ul style="list-style-type: none"> 10% dos atendimentos dos médicos nos consultórios da ESF = 15 camisolas. (24 atendimentos/dia/consultórios * 6 consultórios = 144 atendimentos/dia) 15% dos atendimentos dos enfermeiros nos consultórios da eSF = 27 camisolas. (30 atendimentos/dia/consultórios * 6 consultórios = 180 atendimentos/dia) <p>EXTRAS: 2 camisolas reserva para os consultórios.</p>	70 ciclos de lavagem
Capote		

	<p>Odontologia: 1 capote para cada Cirurgião Dentista (CD) que será trocado de 4 em 4 h¹ = 1 capote * 6 CD * 2 Turnos = 12 capotes Curativo: 1 capote para cada técnico/auxiliar de enfermagem que será trocado de 4 em 4 h* = 1 capote * 1 Técnico/auxiliar * 2 Turnos = 2 capotes. EXTRAS: 6 Capotes de reserva para trocas se necessário. ¹ Previsto na Legislação</p>	70 ciclos de lavagem
Lençol hospitalar de tecido	1 lençol trocado a cada turno por maca = 20 macas * 2 turnos = 40 lençóis.	70 ciclos de lavagem
Lençol Hospitalar de papel	2 metros por atendimento por maca → aproximadamente 400 atendimentos dia = 800 metros por dia.	n/a
Saco Hamper	<p>Banheiros ESF: 1 saco Hamper por banheiro conjugado = 6 sacos. Ginecologia: 1 saco Hamper no banheiro do consultório ginecológico = 1 saco. Limpeza: 1 saco Hamper no carrinho da roupa suja para o recolhimento do enxoval de todos os consultórios, incluindo ginecologia e indiferenciados, da sala de curativo, da observação, da odontologia = 1 saco.</p>	n/a

5. 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 ou CS:** 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:** Centro de Material e 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 deste Edital, Contrato e Anexos.
- **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 por esse Edital de Concorrência;
- **CONTRAPRESTAÇÃO ANUAL MÁXIMA:** valor máximo de remuneração a ser pago anualmente pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA, na forma do CONTRATO e seus Anexos;

- **CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA:** valor efetivo que será pago mensalmente à CONCESSIONÁRIA, de acordo com a fórmula de cálculo prevista no subtópico 3.1 do Anexo VII;
- **CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA:** valor correspondente a 1/12 (um doze avos) do valor da CONTRAPRESTAÇÃO ANUAL MÁXIMA, a ser pago mensalmente pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA, na forma do CONTRATO e seus Anexos;
- **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.
- **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 e reconstrução dos Centros de Saúde, CME e Laboratório, conforme disposto neste Edital, Contrato e Anexos.
- **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.
- **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, higiene, help desk, portaria, vigilância eletrônica, jardinagem e controle de pragas, a serem prestados pela **CONCESSIONÁRIA**, nos termos deste Contrato e Anexos.
- **SERVIÇOS DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE:** serviços que compõem o atendimento integral aos **USUÁRIOS**, prestados nos Centros de Saúde, Centro de Materiais e Esterilização e Laboratório 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 n.º 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.