

**MINUTA DO CONTRATO DE CONCESSÃO**

**CONTRATO DE PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA, NA MODALIDADE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, DESTINADA À CONSTRUÇÃO, AO FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS, À MANUTENÇÃO E À OPERAÇÃO DE SERVIÇOS “BATA CINZA” DO NOVO HOSPITAL MATERNO INFANTIL PRESIDENTE VARGAS (HMIPV)**

**ANEXO II.2 - 12 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**VERSÃO DE CONSULTA PÚBLICA**

## **Sumário**

<b>1. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS .....</b>	<b>1</b>
1.1. Especificações Técnicas Comuns a Todos os Serviços .....	1
1.2. Legislação Trabalhista .....	2
1.3. Recursos Humanos da CONCESSIONÁRIA.....	4
1.3.1. Qualificação e Formação do Profissional .....	4
1.4. Segurança, Saúde, Prevenção de Riscos .....	5
1.5. Gestão Sustentável .....	6
1.6. Eficiência Energética e Desenvolvimento Sustentável .....	7
1.7. Documentação Necessária para a Execução dos Serviços.....	8
1.8. Monitoramento de Desempenho .....	8

## **1. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

### **Definição:**

Caberá à CONCESSIONÁRIA a execução de atividades da operação hospitalar dos serviços denominados "não assistenciais". Os serviços considerados não assistenciais são: Serviços Administrativos, Hotelaria, Higiene e Manutenção e Engenharia. As atividades a serem realizadas pela Concessionária para tais serviços são apresentadas a seguir:

- Logística de Medicamentos, Materiais, incluindo Rastreabilidade;
- Planejamento, guarda e disponibilidade de Órteses e Próteses;
- Processamento, Esterilização e Rastreabilidade de Instrumentais;
- Serviços Administrativos;
- Help Desk;
- Portaria e Recepção;
- Vigilância e Segurança Patrimonial;
- Circuito Interno de Imagens (CFTV);
- Hotelaria;
- Lavanderia;
- Rouparia;
- Nutrição e Dietética;
- Engenharia e Manutenção Predial;
- Manutenção de Equipamentos Médicos;
- Conservação e Jardinagem;
- Manutenção de Água e Esgoto;
- Manutenção de Sistemas de TI e Telemedicina;
- Manutenção do Sistemas de Gases Medicinais;
- Transporte Externo de Pacientes;
- Limpeza e Higienização hospitalar; e
- Logística Hospitalar de Resíduos.

### **1.1. Especificações Técnicas Comuns a Todos os Serviços**

As especificações técnicas que serão descritas a seguir estarão subdivididas, para efeito didático, em itens, como segue:

- Competências;
- Legislação vigente;
- Funcionamento;
- Detalhamento do Serviço; e
- Dimensionamento.

Todas as exigências que forem comuns a todos os serviços serão descritas genericamente, deixando apenas as especificidades de cada serviço em seus próprios capítulos.

É importante salientar que as especificações técnicas constantes nestas especificações não substituem os Manuais de Boas Práticas, os Planos de Trabalho e nem os Procedimentos Operacionais Padrão – Pop.

Todos os serviços devem ter como premissa básica o alinhamento às melhores práticas de mercado e as exigências para Acreditação Hospitalar, nacional e/ou internacional.

A legislação trabalhista, as normas de segurança do trabalho, as regulamentações da ANVISA e todas as demais que regem a prestação de serviços em unidades de saúde deverão ser seguidas e devem ser citadas nos Planos Operacionais. As atualizações anuais desses manuais devem considerar as atualizações das legislações seguindo a legislação vigente.

## **1.2. Legislação Trabalhista**

A CONCESSIONÁRIA deve atender, minimamente, as seguintes leis e normas vigentes, sempre atualizadas, pertinentes às áreas de abrangência desta concessão:

- Norma Regulamentadora Nº 01 - Disposições Gerais;
- Norma Regulamentadora Nº 02 - Inspeção Prévia;
- Norma Regulamentadora Nº 04 - Serviços Especializados em Eng. de Segurança e em Medicina do Trabalho;
- Norma Regulamentadora Nº 05 - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes;
- Norma Regulamentadora Nº 06 - Equipamentos de Proteção Individual – EPI;
- Norma Regulamentadora Nº 07 - Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
- Norma Regulamentadora Nº 07 – Edificações;
- Norma Regulamentadora Nº 09 - Programas de Prevenção de Riscos Ambientais;
- Norma Regulamentadora Nº 10 - Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade;
- Norma Regulamentadora Nº 11- Transporte, Movimentação, Armazenagem e Manuseio de Materiais;
- Norma Regulamentadora Nº 12 - Máquinas e Equipamentos;
- Norma Regulamentadora Nº 13 - Caldeiras e Vasos de Pressão;
- Norma Regulamentadora Nº 15 - Atividades e Operações Insalubres;
- Norma Regulamentadora Nº 16 - Atividades e Operações Perigosas;
- Norma Regulamentadora Nº 17 - Ergonomia;

- Norma Regulamentadora Nº 18 - Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção;
- Norma Regulamentadora Nº 20 - Líquidos Combustíveis e Inflamáveis;
- Norma Regulamentadora Nº 23 - Proteção Contra Incêndios;
- Norma Regulamentadora Nº 24 - Condições Sanitárias e de Conforto nos Locais de Trabalho;
- Norma Regulamentadora Nº 25 - Resíduos Industriais;
- Norma Regulamentadora Nº 26 - Sinalização de Segurança;
- Norma Regulamentadora Nº 27- Registro Profissional do Técnico de Segurança do Trabalho no MTB;
- Norma Regulamentadora Nº 28 - Fiscalização e Penalidades;
- Norma Regulamentadora Nº 32 - Segurança e Saúde no Trabalho em Estabelecimentos de Saúde;
- Norma Regulamentadora Nº 33 - Segurança e Saúde no Trabalho em Espaços Confinados; e
- Norma Regulamentadora Nº 35 – Segurança e Saúde no Trabalho em altura Direção e Gestão.

**A CONCESSIONÁRIA deverá:**

- Explicitar detalhadamente o organograma e as linhas de funcionamento interno para a gestão dos diferentes serviços sob sua responsabilidade. A responsabilidade dos cargos de gerenciamento propostos será refletida em suas funções, assim como nas linhas de comunicação e coordenação a serem instauradas entre os diferentes serviços contratados;
- Contar com um Gerente/Diretor como o responsável final por todos os serviços, independentemente de estes serem prestados diretamente ou por meio de empresas Subcontratadas, cabendo a este profissional a interlocução com o PODER CONCEDENTE na prestação de serviços.
- Contar com uma equipe responsável pelo gerenciamento e coordenação dos diversos serviços;
- Garantir supervisor responsável pela operação 24 horas;
- Garantir meios de comunicação portáteis, para atendimento imediato de urgência e emergência;
- Elaborar um documento sobre a “Política da Empresa”, com especial referência aos objetivos e aos meios para atingi-los, assim como o tempo previsto na obtenção dos resultados propostos;
- Atender integralmente ao processo de Monitoramento de Desempenho;

- Coordenar e estabelecer mecanismos adequados de coordenação com as empresas subcontratadas;
- Utilizar as técnicas de trabalho, de gestão, e materiais atualizados para a prestação dos diferentes serviços, buscando sempre o aperfeiçoamento dos resultados, devendo mantê-los atualizados durante a vigência do CONTRATO;
- Estabelecer linhas de comunicação visando difundir a informação de maneira adequada entre seus prepostos, os funcionários responsáveis pela prestação de serviços assistenciais e os prestadores de serviços subcontratados; e
- Assegurar que as medidas de correção oportunas sejam adotadas às suas custas.

### **1.3. Recursos Humanos da CONCESSIONÁRIA**

A CONCESSIONÁRIA, bem como as empresas por ela contratadas, deverão contar com equipesuficiente para cumprir com as obrigações estipuladas no CONTRATO e em seus anexos.

#### **1.3.1. Qualificação e Formação do Profissional**

É responsabilidade da CONCESSIONÁRIA garantir que a equipe selecionada para a prestação dosserviços reúna os seguintes requisitos:

- Habilitação, qualificação e experiência profissional exigidas para a função;
- Atendimento aos requisitos legais (licenças, certificados, autorizações legais e ART, para o desempenho da função); e
- Conhecimentos suficientes para a correta prestação do serviço.

**Todo o pessoal responsável pela prestação dos serviços deverá ter:**

- A CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver um Plano Anual de Educação Continuada (PEC) que atenda as habilidades e o conhecimento técnico para o exercício das atividades para a equipe.
- O PEC deverá proporcionar à equipe a reciclagem constante visando atualização dos conhecimentos da profissão, procedimentos internos de trabalho e legislações vigentes.

#### **Identificação**

Todo o pessoal responsável pela prestação dos serviços deverá estar adequadamente uniformizado, portando crachá de identificação com foto em local visível.

É obrigação da CONCESSIONÁRIA o fornecimento dos uniformes, crachás e demais complementos adequados ao desenvolvimento da prestação dos serviços.

Os uniformes deverão ser adequados conforme a área de atuação e identificados com o logotipo estabelecido e acordado com o PODER CONCEDENTE.

## **Greve**

No caso de greve que afete a prestação dos serviços, seja ela movida por fatores internos ou externos, a CONCESSIONÁRIA deverá oferecer soluções, conforme Plano de Contingência de cada área, que garantam os serviços mínimos imprescindíveis durante o período de greve.

### **1.4. Segurança, Saúde, Prevenção de Riscos**

A CONCESSIONÁRIA contará com técnicos responsáveis pela Segurança do Trabalho, que estipularão as pautas necessárias para o cumprimento das normas vigentes nesta matéria. Será de total responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a implantação de políticas de prevenção.

#### **Obrigações relacionadas:**

- A CONCESSIONÁRIA realizará os exames médicos, exigidos pelas normas vigentes, incluindo os exames periódicos conforme previsto no PCMSO, atendendo aos critérios estabelecidos na NR 07 e recomendações médicas.
- A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo controle sobre o estado de saúde do pessoal responsável pela prestação dos serviços, devendo providenciar a substituição imediata em caso de doença incompatível com a função desempenhada;
- Serão estabelecidos “Protocolos de funcionamento para prevenção de riscos” com antecedência suficiente para o início dos serviços. Os Protocolos deverão incorporar instruções para a utilização, pelo pessoal responsável pela prestação dos serviços, dos equipamentos de proteção adequados à atividade a ser realizada;
- A CONCESSIONÁRIA será responsável pela aquisição e a utilização de tais equipamentos, sendo também responsável pelo treinamento do pessoal no que se refere à utilização de equipamentos de primeiros socorros, sistemas de evacuação, sistemas de proteção contra incêndios etc.
- A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, quando solicitada, cópia dos Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional – P.C.M.S.O. e de Programa de Gerenciamento de Riscos – P.G.R, Gerenciamento de Riscos Ocupacionais, contendo, no mínimo, os itens constantes das normas regulamentadoras nº 1, 7 e 9, respectivamente, da Portaria nº 3.214, de 08/06/78, do Ministério do Trabalho e Previdência Social, conforme determina a Lei Federal nº 6.514, de 22/12/77.
- A CONCESSIONÁRIA será responsável por estabelecer e implantar um “Plano de Emergência/ Contingência” perante possíveis desconformidades no fornecimento energético, incluindo toda a Unidade de Saúde (funcionários da CONCESSIONÁRIA,

empresas Subcontratadas e equipe responsável pela prestação de serviços assistenciais).

O Plano de Emergência e Contingência, atendendo aos padrões referenciais de Qualidade incluirá, entre outros:

- Plano de Evacuação de Incêndios, com a realização de simulações de evacuação, e posterior avaliação que deverá medir a adequação do grau de treinamento da equipe e o conhecimento das medidas a serem tomadas
- Esquemas alternativos de trabalho, com vistas a assegurar a correta continuidade dos serviços prestados. O Plano de Emergência e Contingência deverá ser atualizado anualmente, adequando-se às obrigações e diretrizes impostas pelas normas vigentes, às novas tecnologias etc.;
- A CONCESSIONÁRIA deverá consultar as autoridades da Prefeitura, Polícia, Bombeiros, Defesa Civil etc. para definição das suas estratégias relativas à segurança do trabalho, em especial quanto à elaboração do Plano de Emergência e Contingência.

#### **1.5. Gestão Sustentável**

A CONCESSIONÁRIA será responsável pela implantação do Plano de Gestão Sustentável adequado aos critérios de Certificado de Gestão Ambiental, no seu nível básico. Tal plano dará suporte à política de meio ambiente desenvolvida pelo responsável pela prestação de serviços assistenciais, estabelecendo objetivos para melhorar o impacto no meio ambiente.

Tais objetivos serão revisados anualmente, realizando-se as ações corretivas que forem necessárias no caso de desvios do proposto.

Ela deverá, dessa forma, estabelecer modelos de produção dos serviços contemplados no Contrato de Concessão e seus Anexos, que se aproximem do “equilíbrio no desenvolvimento sustentável”, que incluirão:

- Reciclagem dos materiais recicláveis, desde que não ocasionem custos desmensurados ao processo;
- Medidas para evitar a contaminação na emissão de gases, na utilização de substâncias nocivas ou perigosas;
- Medidas para o uso consciente e a preservação dos recursos naturais; e
- Política restritiva na utilização de materiais (papel, descartáveis etc.) e de energia (água, luz etc.).



## **1.6. Eficiência Energética e Desenvolvimento Sustentável**

É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA assegurar que a prestação dos serviços que integram seu escopo seja dirigida observando as boas práticas ambientais abaixo descritas.

### **Boas Práticas Ambientais**

A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e manter um programa interno de treinamento dos empregados da CONCESSIONÁRIA para redução de consumo de energia elétrica, de água e redução de produção de resíduos sólidos. Ter cuidado com a poluição sonora, observadas as normas ambientais vigentes.

### **Uso Racional da Água**

A CONCESSIONÁRIA deverá capacitar parte do seu pessoal quanto ao uso da água. Os conceitos deverão ser repassados para a equipe por meio de multiplicadores. A CONCESSIONÁRIA também deve manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água.

### **Uso Racional de Energia Elétrica**

A CONCESSIONÁRIA deverá manter critérios especiais e privilegiados para aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo. Também deverão ser realizadas verificações e, se for o caso, manutenções periódicas nos seus aparelhos e equipamentos elétricos.

### **Redução de Produção de Resíduos Sólidos**

A CONCESSIONÁRIA deverá promover a implantação de Programa de Coleta Seletiva de Resíduos Sólidos, em recipientes para coleta seletiva, nas cores internacionalmente identificadas.

### **Poluição Sonora**

Para os equipamentos utilizados que gerem ruído no seu funcionamento, a CONCESSIONÁRIA deverá observar a necessidade de Selo Ruído, como forma de indicação do nível de potência sonora, medido em decibel, conforme Resolução CONAMA nº 020, de 07 de dezembro de 1994, em face de o ruído excessivo ocasionar prejuízo à saúde física e mental, afetando particularmente a audição.

### **1.7. Documentação Necessária para a Execução dos Serviços**

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar Organograma da Equipe atuante, incluindo a descrição dos cargos, funções e suas responsabilidades, especificando os responsáveis para cada serviço. Deverá ainda apresentar:

- Plano de Educação Continuada (PEC);
- Plano de Emergência e Contingência;
- Plano de Gestão Sustentável;
- Manual de Procedimento Operacional, após validação, disponível em sistema, para consultas e capacitação da equipe operacional, contendo:
  - Memorial descritivo do funcionamento do serviço proposto indicando, no mínimo, os sistemas de organização e planejamento do trabalho, a metodologia e os sistemas de informação;
  - Recursos materiais e técnicos que serão utilizados diretamente na prestação dos serviços, assim como aqueles que se comprometam a fazer;
  - Recursos humanos por serviço, indicando no mínimo:
    - Número de pessoas;
    - Nível de formação e categorias;
    - Jornada anual e semanal;
    - Turno de trabalho; Relação de postos de trabalho e distribuição de cargas, por categorias, em cada posto.

### **1.8. Monitoramento de Desempenho**

O monitoramento de desempenho do hospital tem como objetivo estabelecer as condições e diretrizes básicas dos serviços prestados nas instalações do PODER CONCEDENTE, definidos por meio de corpo técnico especializado e utilização de Sistema (software) de Gestão. Esta será uma ferramenta de coordenação, monitoramento e supervisão em tempo real de cada área ou serviço, no cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço - *Service Level Agreement-SLA*, definidos e nos quesitos de qualidade estabelecidos, como método de mensuração de desempenho de cada área ou serviço por meio de *intranet* e *internet*, com emissão de Relatórios Gerenciais tendo como foco:

- Ampliar o conforto e a segurança para pacientes e colaboradores;
- Agregar Protocolos Sustentáveis e Certificações Ambientais;
- Garantir a eficiência e qualidade nas Atividades Suporte a Assistência;
- Gerenciar processo de correção de eventuais ocorrências, com agilidade, clareza de responsabilidades e soluções compartilhadas;
- Dar consistência aos critérios estabelecidos para a Remuneração Mensal;

- Construir tecnicamente as bases de remuneração variável, tendo como eixo a eficiência e qualidade do serviço prestado;
- Dar transparência à modalidade de contratação de serviço.

**A CONCESSIONÁRIA deve:**

- Promover a avaliação contínua e/ou periódica das variáveis operacionais, por meio de indicadores quantitativos e qualitativos, elegendo um gestor para rápida tomada de decisão, mantendo a eficiência e qualidade da prestação de serviço;
- Monitorar diariamente o Painel Eletrônico de Controle do Nível dos Serviços Prestados – SLA, disponibilizado em tempo real ao Gestor da CONCESSIONÁRIA;
- Gerenciar as ocorrências notificadas pelo PODER CONCEDENTE, com devolutiva em até 48 horas, promovendo a correção ou elaborando Plano de Recuperação específico;
- Elaborar Relatório Gerencial Mensal, validado, contendo:
  - Produtividade dos Serviços contratados, atendendo ao Manual Operacional por área, validado pela Contratante;
  - Painel de Controle do Nível de Serviços Consolidado, com classificação do atingimento das metas, segundo Critérios Classificatórios dos Níveis de Serviços Prestados, definidos.
  - Plano de Recuperação para as ocorrências notificadas que comprometeram o atingimento das metas.

**O Painel Eletrônico de Controle de Nível de Serviços definido:**

Nº FICHA TÉCNICA	INDICADORES DE DESEMPENHO	META	DIA																														
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	Área:																																

Os critérios Classificatórios dos Níveis de Serviços – SLA são definidos da seguinte forma:

- **Verde**

Sinaliza quando o indicador mensurado aponta o atingimento da meta planejada, nos quesitos qualitativos e/ou quantitativos pactuados, com apontamento automático em sistema na periodicidade parametrizada.



- **Amarelo**

Sinaliza quando o indicador mensurado aponta o não atingimento da meta planejada nos quesitos qualitativos e/ou quantitativos, com comprometimento parcial das atividades, sendo o apontamento automático em sistema na periodicidade parametrizada.

- **Vermelho**

Sinaliza quando o indicador mensurado aponta o não atingimento da meta planejada nos quesitos qualitativos e/ou quantitativos com relevante comprometimento da operação e/ou assistência, sendo o apontamento automático em sistema.

**O Plano de Recuperação**, para as ocorrências notificadas, deverá contemplar as seguintes informações:

Logo Cliente	PLANO DE RECUPERAÇÃO		Nº
Área	STATUS		DATA
	  		dd/mm/aaaa
Indicador	Classificação do Indicador		
	Impacto Financeiro	Penalidade	
Notificação da Ocorrência			
<i>Breve Histórico da Ocorrência para Registro</i>			
Fórmula de cálculo:			
Fonte dos dados:			
Medição Atual:			
Meta:			
Análise do Indicador:			
Plano de Recuperação:	Proposta da Solução:		
	Prazo:		
Área e Responsável pela medição e análise:	Nome do Responsável:Área:		
Área e Responsável pela Aprovação:	Nome do Responsável:Área:		

**O PODER CONCEDENTE deve:**

- Designar os Responsáveis por Área que acompanham o desempenho dos serviços e classificam em sistema o impacto das ocorrências, acompanham os Planos de Recuperação e consolidam mensalmente o Painel de Controle do Nível de Serviços – SLA.
- Tratar as ocorrências notificadas monitoradas pelos Responsáveis por área (extra Painel) e com impacto na prestação de serviços como SLA temporários, até a finalização do Plano de Recuperação específica.
- Revisar anualmente o Painel de Controle do Nível de Serviços–SLA, possibilitando a inclusão e/ou exclusão de indicadores.
- O sistema deve estar parametrizado com os critérios qualitativos e quantitativos por área pactuada, para apontamento em tempo real da entrega dos serviços e com alertas para o gerenciamento das ocorrências pela CONCESSIONÁRIA, bem como os Planos de Recuperação, com destaque para os prazos pactuados, tendo como base os Indicadores de Desempenho.