



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGINHA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE – SEMUS -
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA –**

UPA24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

Termo de Referência

1. OBJETO

Constitui objeto da presente contratação de empresa especializada para prestação de serviços com utilização de mão-de-obra de Recepcionistas, para o Serviço de Recepção desta Unidade.

2. JUSTIFICATIVA

A contratação se faz necessária para o bom funcionamento do Serviço de Recepção no acolhimento aos clientes que são atendidos nesta Unidade.

3. FUNDAMENTO LEGAL

Aquisição em conformidade com o disposto na Lei Federal nº 10.520/2002 e subsidiariamente na Lei 8.666/93, alterada pelas Leis 8883/94 e 9648/98, pelo Decreto Municipal Nº 3.311/2003, alterado pelo Decreto Nº 4.081/2006, pela Lei complementar Nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

4. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços com utilização de mão-de-obra de Recepcionistas para atuarem na Unidade de Pronto Atendimento do município. O quantitativo da mão-de-obra a ser fornecida pela contratada será de 12 (doze) Recepcionistas, com carga horária de 12 x 36 horas (Diurno e Noturno) e 44 horas/semanais, sendo:

- ✓ 05 Recepcionistas – 7h às 19h (12 x 36 horas) – Plantões Diurnos;
- ✓ 03 Recepcionistas – 19h às 7h (12 x 36 horas) – Plantões Noturnos;
- ✓ 02 Recepcionistas – 10h30min às 22h30min (12 x 36 horas) – Plantões Intermediários;
- ✓ 02 Recepcionistas – 7h às 16h48min – (8h48min) – Diariamente.

5. OS SERVIÇOS DEVERÃO SER REALIZADOS DA SEGUINTE FORMA

- ✓ Procedimento Operacional Padrão – POP – Conceitos Introdutórios;
- ✓ Procedimento Operacional Padrão para anunciar colaboradores e divulgar avisos no som;
- ✓ Procedimento Operacional Padrão para atendimento ao cliente;
- ✓ Procedimento Operacional Padrão para atendimento ao cliente menor de 18 anos de idade;
- ✓ Procedimento Operacional Padrão para emissão de nova declaração de óbito (rasura/erro no preenchimento);
- ✓ Procedimento Operacional Padrão para empréstimo de exame de tomografia;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGINHA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE – SEMUS -
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA –**

UPA24h
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

- ✓ Procedimento Operacional Padrão para encaminhamento do cliente para triagem/consulta médica;
- ✓ Procedimento Operacional Padrão para entrega e devolução das chaves dos veículos;
- ✓ Procedimento Operacional Padrão para entrega e devolução de controle remoto dos aparelhos condicionadores de ar;
- ✓ Procedimento Operacional Padrão para faturamento de prontuários dos clientes;
- ✓ Procedimento Operacional Padrão para fornecimento de exames de Raios-X;
- ✓ Procedimento Operacional Padrão para fornecimento de informações aos familiares de clientes nas Observações/Isolamentos/Emergência;
- ✓ Procedimento Operacional Padrão para liberação de visitas;
- ✓ Procedimento Operacional Padrão para liberação e troca de acompanhantes;
- ✓ Procedimento Operacional Padrão para preenchimento do relatório de ocorrências;
- ✓ Procedimento Operacional Padrão para realização de ficha de atendimento ambulatorial/cadastro;
- ✓ Procedimento Operacional Padrão para recebimento das declarações de óbito;
- ✓ Procedimento Operacional Padrão para recebimento e passagem de plantão;
- ✓ Procedimento Operacional Padrão para registro de óbitos dos clientes;
- ✓ Demais Procedimentos Operacionais Padrão – POP's – específicos e elaborados para tal finalidade no decorrer do contrato, conforme necessidade da Unidade.

6. VALOR ESTIMADO E PAGAMENTO CONTRATUAL

A presente contratação terá o valor fixo de R\$ _____, pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por igual e sucessivos períodos até o limite máximo de 60 (sessenta) meses.

7. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 7.1. Efetuar os pagamentos na forma e condições estabelecidas no Contrato;
- 7.2. Supervisionar a execução dos serviços através da Diretoria Administrativa da Unidade, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à contratada as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte daquela;
- 7.3. Informar a empresa contratada quando algum de seus funcionários não estiver cumprindo com as normas estabelecidas pela Unidade e se necessário solicitar a sua substituição imediatamente;
- 7.4. Exercer o controle sobre a assiduidade e pontualidade de seus empregadores;
- 7.5. Supervisionar o preenchimento da folha de ponto e o envio da mesma para a



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGINHA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE – SEMUS -
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA –**



empresa contratada;

- 7.6. Realizar avaliação do desempenho dos funcionários terceirizados;
- 7.7. Efetuar orientação sobre rotinas do setor, durante a vigência contratual.

8. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 8.1. Assumir inteira responsabilidade administrativa, penal, civil e pelos danos causados ao Município ou a terceiros, por ação ou omissão, culpa ou dolo de seus empregados na área de prestação de serviços;
- 8.2. Arcar com todas as despesas decorrentes da prestação dos serviços, tais como salários, encargos previdenciários, trabalhistas e sociais, insalubridade, vale transporte e ticket alimentação/refeição;
- 8.3. Realizar o recrutamento e seleção dos profissionais por indicação da Direção Administrativa da Unidade de Pronto Atendimento e da própria empresa contratada;
- 8.4. Evitar o rodízio de colaboradores a fim de não comprometer o treinamento e consequentemente a execução das atividades constantes neste contrato;
- 8.5. Firmar contrato de experiência por 30 (trinta) dias úteis com o profissional selecionado, para que possa ser avaliado pela Diretoria Administrativa da Unidade de Pronto Atendimento. Caso este profissional não corresponda as expectativas de trabalho da Unidade neste período, imediatamente a empresa deverá substituir por outro profissional de mesma função;
- 8.6. Prestar os serviços, objeto da presente Licitação, assumindo inteira responsabilidade sobre o mesmo;
- 8.7. Exercer o controle sobre a assiduidade e pontualidade de seus empregados;
- 8.8. Manter na prestação dos serviços, pessoal maior de 18 (dezoito) anos de idade, com bom desempenho em relacionamento humano;
- 8.9. Designar para a prestação dos serviços, pessoal com no mínimo 2º grau completo, noções básicas de informática abrangendo Sistema Operacional Windows e Linux, facilidade de fluidez na comunicação e com a capacidade física e mental comprovada;
- 8.10. Responder perante os órgãos competentes, por todas as obrigações e encargos assumidos ou gerados, em razão dos serviços, objeto da presente Licitação;
- 8.11. Obedecer rigorosamente as Normas de Segurança do Trabalho;
- 8.12. Submeter-se à inspeção e fiscalização Prefeitura Municipal de Varginha;
- 8.13. Sujeitar-se à fiscalização do contrato pela contratante obrigando-se, ainda, a comunicar qualquer alteração que possa comprometer a manutenção do contrato;
- 8.14. Fazer cumprir através de seus prepostos rigorosamente as normas internas da Unidade de Pronto Atendimento;
- 8.15. Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares e operacionais determinadas pelo contratante;
- 8.16. Manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, sem



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGINHA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE – SEMUS -
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA –**



- interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença maternidade, licença médica, atestado médico, falta ao serviço e demissão de empregados;
- 8.17. Proceder a substituição imediata de qualquer de seus funcionários, quando a Contratante assim solicitar, sem ônus para a contratante;
 - 8.18. Pagar o piso salarial para o funcionário, de acordo com o valor proposto pela convenção coletiva do sindicato da categoria;
 - 8.19. Pagar o adicional noturno para o funcionário, de acordo com sua a escala de serviço, o valor percentual conforme convenção coletiva do sindicato da categoria;
 - 8.20. Pagar o adicional de 20% de insalubridade, do salário mínimo/conforme convenção coletiva do sindicato da categoria;
 - 8.21. Fornecer o ticket alimentação/refeição, de acordo com o valor proposto na convenção coletiva do sindicato da categoria;
 - 8.22. Fornecer a todos os profissionais contratados por ela, vale-transporte, no mínimo 04 (quatro) por dia, quando necessário, conforme lei vigente, para a locomoção de residência/trabalho e trabalho/residência;
 - 8.23. Fornecer à todos os profissionais contratados por ela: férias e 13º salário, conforme leis vigentes e benefícios exigidos na convenção coletiva da categoria;
 - 8.24. As Recepcionistas deverão permanecer, durante a execução dos serviços, uniformizadas e identificadas através de crachás contendo foto, nome da contratada e do portador e denominação da função, devendo a contratada substituir, imediatamente, qualquer uma delas que não cumprir as determinações acima e também aquelas que apresentem condutas consideradas inconvenientes à boa ordem, às normas disciplinares do contratante, não se apresentarem com a boa aparência, não observarem a qualificação necessária e o horário a ser cumprido;
 - 8.25. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habitação e qualificação exigidas neste Termo de Referência.

9. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

A execução contratual será acompanhada e fiscalizada Diretoria Administrativa da Unidade de Pronto Atendimento e Prefeitura Municipal de Varginha.

Varginha, 18 de julho de 2018

Rosana de Paiva Silva Morais

Diretora do Departamento de Urgências e Emergências