

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. A contratação de empresa especializada para prestação de serviços com mão de obra qualificada e capacidade técnica para atendimento presencial aos usuários do Sistema Único de Saúde- SUS, sendo receptionistas para atuar na recepção; auxiliares de humanização para o projeto "Posso Ajudar?", auxiliar de comunicação, coordenador de equipe e padioleiros/maqueiros no Pronto Atendimento Municipal Domingos Dantas/Hospital Municipal Dr. Joaquim Brochado em Unai-MG.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A contratação está vinculada ao atendimento das necessidades para otimizar, agilizar, readequar e aperfeiçoar os serviços de saúde prestados aos usuários do Sistema Único de Saúde- SUS, bem como as necessidades imediatas identificadas pelo Gestor Municipal de Saúde para complementação da mão de obra visando o melhor atendimento á todos usuários no Pronto Atendimento Municipal Domingos Dantas /Hospital Municipal Dr. Joaquim Brochado em Unai/MG.

2.2. Considerando como forma de aumentar a excelência no atendimento ao público.

2.3. Considerando o foco no cidadão, maior acessibilidade e o melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos.

2.4. Considerando o controle de qualidade e produtividade diários insatisfatórios desenvolvidos atualmente pela unidade.

2.5. Considerando que no momento não há profissionais desempenhando as atividades com a capacidade técnica exigida para tais funções.

2.6. Considerando o fortalecimento da imagem institucional, disponibilizando um serviço de alta qualidade e eficiência, devido a equipe reduzida.

2.7. Considerando que saúde é direito de todos e dever do Estado, garantindo mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações, serviços para sua promoção e recuperação, na forma do artigo 196 da Constituição da República.

2.8. Considerando que os serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra são aqueles em que, via de regra, os colaboradores da contratada são alocados para trabalhar continuamente nas dependências da contratante, neste caso, no Pronto Atendimento Municipal Domingos Dantas/Hospital Municipal Dr. Joaquim Brochado em Unai/MG. Portanto, é necessário um atendimento de qualidade e cordialidade aos usuários, sendo que esta prestação de serviços será de forma contínua com dedicação exclusiva, todos os dias da semana inclusive os feriados.

2.9. Diante do exposto e mediante as necessidades apresentadas neste Termo de Referência, se faz necessário a contratação dos seguintes profissionais: 08 (oito) colaboradores para laborar como RECEPCIONISTAS na recepção, 08 (oito) colaboradores para laborar no Projeto "Posso Ajudar?" como AUXILIAR DE HUMANIZAÇÃO, 01 (um) colaborador para laborar como AUXILIAR DE COMUNICAÇÃO, 01 (um) colaborador para laborar como COORDENADOR DE EQUIPE e 08 (oito) colaboradores para laborar como

PADIOLEIRO/MAQUEIRO sendo todas as funções atuando no Pronto Atendimento Municipal Domingos Dantas/Hospital Municipal Dr. Joaquim Brochado em Unaí/MG.

3. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1. As despesas com a contratação de empresa especializada para prestação de serviços com a mão de obra qualificada e capacidade técnica para atendimento presencial aos usuários do Sistema Único de Saúde- SUS, no Pronto Atendimento Municipal Domingos Dantas/Hospital Municipal Dr. Joaquim Brochado em Unaí-MG, estará sob a dotação nº 02.06.01.10.302.2064.24373.3.90.34 Outras Despesas de Pessoal Decorrentes de Contratos de Terceirização -ficha nº 739 e fonte nº 1.500.

4. DO PRAZO E LOCAL DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

4.1. A execução da prestação de serviços com mão de obra qualificada e capacitada para realizar o atendimento presencial aos usuários do SUS, será ***todos os dias da semana inclusive os feriados***, nas dependências do Pronto Atendimento Municipal Domingos Dantas/Hospital Municipal Dr. Joaquim Brochado em Unaí-MG.

4.2. O prazo de vigência do contrato será de **12 (doze) meses**, a contar da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por igual e sucessivo período de acordo com a necessidade da administração.

5. ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DOS ITENS E VALORES DE MERCADO

Item	Quantidade	Descrição	Período	Valor Médio Unitário por (cada colaborador) e Turno	Valor Médio Total Mensal (30 dias)	Valor Médio Total Anual (12 meses)
01	08 colaboradores	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços, com mão de obra qualificada e capacitada para atendimento presencial aos usuários do SUS, na função de RECEPCIONISTAS laborando na Recepção do Pronto Atendimento Municipal Domingos Dantas/Hospital Municipal Dr. Joaquim Brochado em Unaí-MG. Sendo 08 recepcionistas, sexo masculino ou feminino, com curso de informática completo, no mínimo ensino médio completo, uniformizados, identificados	12 MESES	Plantão diurno 04 colaboradores R\$ 3.774,06	R\$ 15.096,24	R\$ 181.154,88

		com crachá, escala de plantão de 12x36horas e carga horária diária de 12 horas, todos os dias da semana, inclusive os feriados com experiência em recepcionar ao público, possuir habilidade de comunicação oral, atitude positiva, resolução proativa; realizar a saudação e direcionamento do usuário, fornecer informações precisas, atenção a detalhes e habilidades para resolver problemas.	12 MESES	Plantão noturno 04 colaboradores RS 4.133,41	RS 16.503,64	RS 198.043,68
02	08 colaboradores	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços, com mão de obra qualificada e capacitada para atendimento presencial aos usuários do SUS, na função de <u>AUXILIAR DE HUMANIZAÇÃO</u> referente o Projeto "Posso Ajudar?" no Pronto Atendimento Municipal Domingos Dantas/Hospital Municipal Dr. Joaquim Brochado em Unaí-MG. Sendo 08 auxiliar de humanização, sexo masculino ou feminino, uniformizados, possuir no mínimo ensino médio completo, identificados com crachá, com escala de plantão de 12x36horas e carga horária diária de 12 horas, todos os dias da semana, inclusive os feriados e todos com experiência em atendimento, acolhimento ao público, possuir habilidade de comunicação oral, atitude positiva, resolução proativa; realizar a saudação e direcionamento do usuário, fornecer informações precisas, atenção a detalhes e habilidades para resolver problemas.	12 MESES	Plantão diurno 04 colaboradores RS 3.774,06	RS 15.096,24	RS 181.154,88
			12 MESES	Plantão noturno 04 colaboradores RS 4.125,91	RS 16.503,64	RS 198.043,68
03	01 colaborador	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços, com mão de obra qualificada e capacitada para atendimento presencial aos usuários do SUS, e atender demandas da Assessoria de Comunicação Social e Relações Públicas- ASCOM, atuando na função de <u>AUXILIAR DE COMUNICAÇÃO</u> . Sendo 01 colaborador, do sexo masculino ou feminino, uniformizado, possuir no mínimo ensino médio completo, identificado com crachá, com curso de informática completo, atuando em <u>horário administrativo segunda-</u>	12 MESES	Horário Administrativo	RS 4.011,56	RS 48.138,72

		<u>feira à sexta-feira</u> , tendo experiência em comunicação e acolhimento ao público.				
04	01 colaborador	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços, com mão de obra qualificada e capacitada para atendimento presencial aos usuários do SUS, e atender demandas referente a coordenação de setor, atuando na função de COORDENADOR para supervisionar e coordenar a equipe. Sendo <u>01 colaborador</u> , do sexo masculino ou feminino, uniformizado, possuir no mínimo ensino médio completo, identificado com crachá, com curso de informática completo, atuando em <u>horário administrativo segunda-feira à sexta-feira</u> , tendo experiência em coordenação e liderança de equipes.	12 MESES	Horário Administrativo	R\$ 4.344,06	R\$ 52.128,72
05	08 colaboradores	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços, com mão de obra qualificada e capacitada para atendimento presencial aos usuários do SUS, na função de Padioleiro/Maqueiro Hospitalar laborando no transporte de pacientes, sendo responsáveis por conduzir os pacientes em macas e cadeiras de rodas do Pronto Atendimento Municipal Domingos Dantas e do Hospital Municipal Dr. Joaquim Brochado em Unai-MG. Sendo <u>08 colaboradores</u> , uniformizados, possuir no mínimo ensino médio completo, identificados com crachá, com escala de plantão de 12x36horas e carga horária diária de 12 horas, todos os dias da semana, inclusive os feriados. Com curso de capacitação em maqueiro hospitalar.	12 MESES	Plantão diurno 04 colaboradores R\$ 4.224,06	R\$ 16.896,24	R\$ 202.754,88
			12 MESES	Plantão noturno 04 colaboradores R\$ 4.750,91	R\$ 19.003,64	R\$ 228.043,68
VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS PELO PERÍODO DE 12 MESES.			R\$ 1.289.463,12			

6. CONDIÇÕES GERAIS PARA A CONTRATAÇÃO

6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar a força de trabalho com dedicação integral, para apoiar as atividades do órgão inerentes ao cargo e atendimento às demandas propostas pela unidade, dessa forma a contratação se dará em horário a ser estabelecido e alterado de acordo com a conveniência administrativa, devendo ser feita escala de

horário, de forma que seja a melhor para atender aos serviços e que não exceda a carga horária regulamentada no contrato.

6.2. A seleção dos funcionários será realizada pela CONTRATADA respeitando as características supracitadas, os selecionados estarão em constante observação pela equipe de coordenação do Hospital Municipal de Unaí-MG.

6.3. Os funcionários disponibilizados pela CONTRATADA deverão ser pontuais, ausentando-se apenas em casos excepcionais e com a devida autorização do setor responsável pela fiscalização do contrato.

6.4. Em caso de ausência por motivo de força maior, o funcionário da CONTRATADA deverá comunicar imediatamente a sua empresa ou coordenador de equipe, para que seja providenciada a sua devida substituição, para que o posto de trabalho não fique descoberto, não gerando nenhum ônus a CONTRATANTE.

6.5. O posto de serviço jamais deve ficar descoberto, e na hipótese de faltas legais a empresa contratada deverá suprir o colaborador com o prazo máximo de 01 (hora) do início da jornada de trabalho do profissional, providenciando a disponibilização de um substituto, cujas qualificações sejam iguais ou superiores àquelas definidas para o serviço contratado, sob pena de aplicação das penalidades previstas no contrato.

6.6. A CONTRATADA deverá evitar o máximo possível a rotatividade dos profissionais contratados para laborar na instituição, caso seja inevitável uma rescisão contratual, pressuposto de nova contratação de colaboradores a contratada deve comunicar imediatamente ao fiscal responsável do contrato.

6.7. A CONTRATADA será responsável por todo e qualquer dano ao bem patrimonial pertencentes à unidade.

6.8. Os prejuízos causados pelos funcionários da CONTRATADA, as instalações prediais, materiais permanentes ou bens de consumo do Pronto Atendimento Municipal Domingos Dantas/Hospital Municipal Dr. Joaquim Brochado, uma vez comprovados e identificados os responsáveis, deverão ser reembolsados por esta em até 05 (cinco) dias.

6.9. Caso os prejuízos causados ao patrimônio do Pronto Atendimento Municipal Domingos Dantas/Hospital Municipal Dr. Joaquim Brochado, motivados por furto ou roubo deverão ser reembolsados pela CONTRATADA em até 15 dias.

6.10. Em hipótese alguma poderá a CONTRATADA retirar seus funcionários do Pronto Atendimento Municipal no horário de trabalho, sem a devida comunicação prévia ao setor responsável pela fiscalização do contrato.

7. COMPETÊNCIAS DOS FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA

7.1. A execução completa e adequada das rotinas e obrigações estabelecidas pelo gestor do contrato.

7.2. Utilização adequada de sistemas de tecnologias da informação.

7.3. Apresentação adequada ao serviço do profissional com aparência e higiene, fazendo uso de uniforme, crachá de identificação, equipamentos e materiais disponibilizados.

7.4. Atendimento a requisitos de urbanidade, assiduidade e pontualidade.

7.5. Requisitos mínimos do pessoal a ser disponibilizado pela CONTRATADA: escolaridade mínima ensino médio completo, os profissionais deverão demonstrar competências pessoais, ser sensível a causa sanitária, manter-se disciplinados, ter boa aparência, boa comunicação oral, mantendo a voz clara e agradável, boa audição, cuidar da aparência e higiene pessoal, revelar cordialidade, cultivar a ética profissional, manter-se dinâmicos e pró-ativos, demonstrar educação, paciência e empatia, evidenciar a capacidade de organização, atenção e zelo,

demonstrar discricção e sigilo profissional, sugerir melhorias, acatar e respeitar hierarquia organizacional e ser assíduos.

7.6. Para habilitar-se à prestação de serviços, a CONTRATADA deverá dispor de profissionais qualificados e aptos conforme descritos neste termo de referência, para atender às necessidades do Pronto Atendimento Municipal Domingos Dantas/Hospital Municipal Dr. Joaquim Brochado. A Administração poderá deixar de exigir algumas das atividades exemplificadas de acordo com a sua conveniência, ou determinar outras atribuições assemelhadas, desde que pertinentes ao tipo de atividade e obedecida à legislação trabalhista.

8. DO FORNECIMENTO DOS UNIFORMES

8.1. A CONTRATADA deverá fornecer os uniformes para os profissionais, sem qualquer repasse de custos aos trabalhadores. Os uniformes deverão ser apropriados ao desempenho de suas funções.

8.2. As peças dos uniformes deverão ser confeccionadas em tecido de boa qualidade, compatível com o clima da nossa região, duráveis e que não desbotem facilmente, os calçados deverão ser fechados.

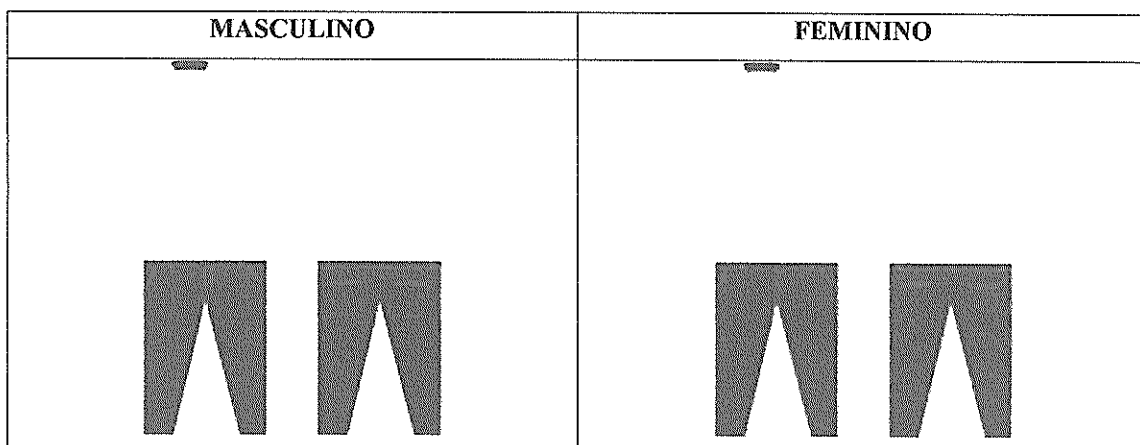
8.3. O uniforme dos colaboradores da CONTRATADA devem seguir o estilo social sendo composto por camisa/camisete na cor branca, com logomarca da empresa bordada e calça social na cor verde escuro e no caso dos auxiliares de humanização, deve acompanhar o colete confeccionado em malha PV ou Oxford na cor verde claro escrito "Posso Ajudar?" escrito na frente e nas costas, na cor preta, com bolso na frente.

8.4. No caso dos padioleiros/maqueiros o uniforme será conjunto privativo na cor verde escura, Oxford ou microfibra, calça com dois bolsos na parte da frente e dois bolsos na parte de trás, camisa gola em v, com um bolso no peito com a logomarca da empresa bordada.

8.5. Todos os uniformes deverão ter a logomarca da CONTRATADA, de forma bem visível conforme exemplos.

8.6. Seguem exemplos de modelos dos uniformes para referência na confecção:

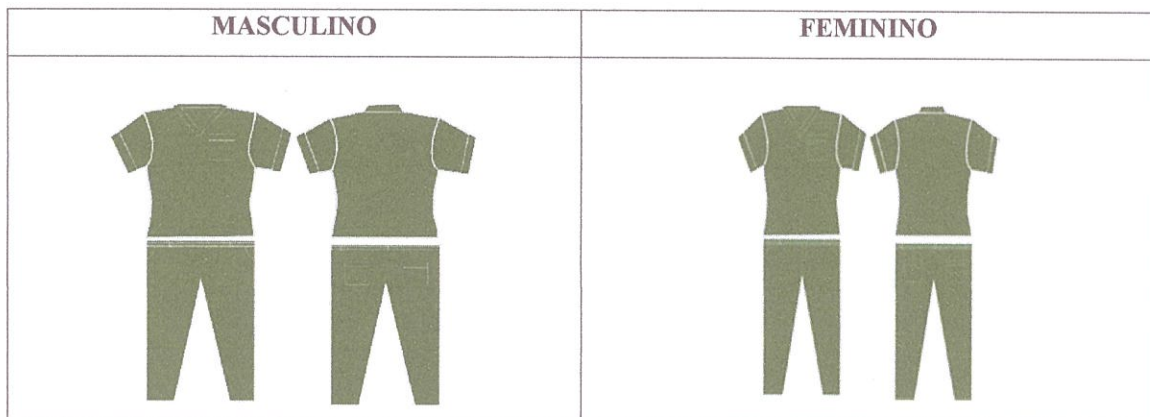
8.6.1. Modelo uniforme recepcionistas, coordenador e auxiliar de comunicação masculino e feminino.



8.6.2. Modelo uniforme com colete para auxiliar de humanização “Posso Ajudar” masculino e feminino.



8.6.3. Modelo uniforme padoleiro/maqueiro masculino e feminino.



9. DO PARÂMETRO DE QUALIDADE E CAPACIDADE TÉCNICA

9.1. A CONTRATADA deverá possuir comprovação de experiência no mínimo 06 (seis) meses em prestação de serviços de mão de obra em recepcionar o público.

9.2. A empresa CONTRATADA, deverá apresentar os cursos de capacitação e escolaridade de seus colaboradores à CONTRATANTE, e demais documentos que se fizer necessários para atuar no ambiente hospitalar, no início das suas atividades.

9.3. Em hipótese alguma será permitido o fornecimento de mão de obra com qualificação inferior ao estipulado neste Termo de Referência.

9.4. Perfil dos colaboradores: idade mínima: 18 anos; escolaridade mínima nível médio completo; curso e habilidades em informática; ter experiência com acolhimento e recepcionar ao público em geral; possuir habilidade

de comunicação oral; ter sensibilidade aos problemas de saúde; atitude positiva, resolução proativa; realizar a saudação e direcionamento do usuário, fornecer informações precisas, atenção a detalhes, possuir habilidades para resolver problemas, ser organizado; ter empatia; ser flexível, dinâmico, cordial e sociável.

9.5. Para a função de padoleiro/maqueiro apresentar certificado de curso de capacitação em maqueiro hospitalar.

10. DAS ATRIBUIÇÕES E CARGA HORÁRIA

10.1. RECEPCIONISTAS: Ser pontual, assíduo e permanecer no posto de trabalho determinado, ausentando-se apenas quando for substituído (a) por outro (a) recepcionista ou quando for autorizado pela chefia imediata. Apresentar-se uniformizado (a), asseado (a), com unhas aparadas e no caso dos colaboradores do sexo masculino barbeado e com cabelo cortados. No caso do sexo feminino deverão vir com cabelo preso. Atender, recepcionar, orientar e encaminhar com qualidade ao público em geral todas e quaisquer pessoas que busquem atendimento na instituição. Identificar e encaminhar as pessoas que ingressam e circulam nas dependências do pronto atendimento. Atender com prontidão e qualidade as ligações telefônicas. Receber, anotar e transmitir recados. Xerocopiar documentos quando necessário. Receber, protocolar, digitalizar, cadastrar e arquivar em pastas eletrônicas e/ou físicas os documentos da unidade. Comunicar à autoridade competente qualquer irregularidade verificada. Observar as normas de comportamento profissional e as técnicas de recepcionar ao público, bem assim cumprir as normas e protocolos internos da instituição. Zelar pela preservação do patrimônio do Pronto Atendimento sob sua responsabilidade, mantendo a higiene, a organização e a aparência do local de trabalho, solicitando a devida manutenção, quando necessário. Guardar sigilo absoluto de assunto pertinente ao serviço. Em hipótese nenhuma divulgar fotografias ou vídeos de pacientes ou do local de trabalho. Informar à chefia imediata toda e qualquer tipo de atividade comercial que contrarie as normas da instituição. Ao chegar ao posto, receber e passar o serviço, relatando todas as situações encontradas, bem como as ordens e orientações recebidas. Conhecer as atividades dos postos que ocupa, assim como a perfeita utilização dos equipamentos (telefone, scanner, fotocopadora, computador, etc.) colocados à sua disposição para o serviço. Adotar todas as providências ao seu alcance para sanar irregularidades ou agir em casos emergenciais. Não abordar autoridades, ou servidores, para tratar de assuntos particulares, de serviço ou atinentes ao contrato. Manter atualizada a documentação utilizada no setor. Dominar e manusear o sistema SONNER utilizado na instituição. Apresentar a resolutividade nas demandas apresentadas pelos usuários. Promover o recolhimento de quaisquer objetos e/ou valores encontrados nas dependências da CONTRATANTE, providenciando, de imediato, a remessa desses bens à chefia imediata, com o devido protocolo de registro. Conferir e repassar para o substituto na troca de plantão a relação de objetos sob a sua guarda. Direcionar os usuários aos locais desejados. Eliminar fila de espera. Carga horária 12x36 horas, em escala de regime de plantões.

10.2. AUXILIAR DE HUMANIZAÇÃO: Aplicar as ações da Política Nacional de Humanização. Assim como os objetivos específicos: Transformar o ambiente hospitalar através da acolhida e escuta; fornecer informações e orientações aos usuários e colaboradores; possibilitar aos usuários do SUS, os acessos aos serviços de saúde mais rápido possível; colaborar no transporte e auxílio de deambulação dos usuários com dificuldade de deambulação. Orientar o pessoal e auxiliar quanto às tarefas simples de acolhimento ao público; orientar à população em assuntos de sua competência; bem como zelar pela conservação dos equipamentos que utiliza; e executar outras atribuições

afins. Ser pontual, assíduo e permanecer no posto de trabalho determinado, ausentando-se apenas quando for substituído (a) por outro (a), ou quando for autorizado pela chefia imediata. Apresentar-se uniformizado (a), asseado (a), com unhas aparadas e no caso dos colaboradores do sexo masculino barbeado e com cabelo cortados. No caso do sexo feminino deverão vir com cabelo preso. Carga horária 12x36 horas, em escala de regime de plantões.

10.3. AUXILIAR DE COMUNICAÇÃO: Ser pontual, assíduo e permanecer no posto de trabalho determinado, ausentando-se apenas quando for solicitado (a) ou quando for autorizado pela chefia imediata para executar tarefas inerentes a função. Apresentar-se uniformizado (a), asseado (a), com unhas aparadas e no caso dos colaboradores do sexo masculino barbeado e com cabelo cortados. No caso do sexo feminino deverão vir com cabelo preso. Observar as normas de comportamento profissional e as técnicas de relacionamento com o público, bem assim cumprir as normas e protocolos internos da instituição. Zelar pela preservação do patrimônio do Hospital sob sua responsabilidade, mantendo a higiene, a organização e a aparência do local de trabalho, solicitando a devida manutenção, quando necessário. Guardar sigilo absoluto de assunto pertinente ao serviço. Em hipótese nenhuma divulgar fotografias ou vídeos de pacientes ou do local de trabalho. Conhecer as atividades do seu posto de trabalho, assim como a perfeita utilização dos equipamentos (telefone, scanner, fotocopiadora, computador, etc.) colocados à sua disposição para o serviço. Adotar todas as providências ao seu alcance para sanar irregularidades ou agir em casos emergenciais. Não abordar autoridades, ou servidores, para tratar de assuntos particulares, de serviço ou atinentes ao contrato. Realizar tarefas e ações próprias de profissional social mídia, e monitoramento de notícias: Acompanhar diariamente as notícias relacionadas ao setor de saúde e ao hospital, identificando possíveis crises e oportunidades de divulgação. Gestão de crises: Elaborar planos de ação e estratégias de comunicação em caso de eventuais crises, coordenando com a equipe da Assessoria de Comunicação da Prefeitura e a direção do hospital. Produção de conteúdo: Criar e atualizar materiais de comunicação, como comunicados de imprensa, boletins informativos e postagens em redes sociais, para promover as ações e conquistas do hospital. Gerenciamento de redes sociais: Produzir postagens atrativas e informativas, monitorar e responder a interações, e desenvolver um calendário de conteúdo para garantir a regularidade e diversidade das postagens em redes sociais como Instagram e Facebook. Comunicação via mensagens instantâneas: Utilizar ferramentas como WhatsApp e similares para se comunicar de forma rápida e eficiente com jornalistas, colaboradores do hospital e membros da equipe da Assessoria de Comunicação da Prefeitura. Redação de textos: Escrever textos claros, concisos e gramaticalmente corretos para comunicados de imprensa, notas informativas, postagens em redes sociais e outros materiais de comunicação. Relacionamento com a imprensa: Estabelecer e manter contato com jornalistas e veículos de comunicação, oferecendo informações e facilitando entrevistas com profissionais do hospital. Organização de eventos e coletivas de imprensa: Planejar e executar eventos e coletivas de imprensa para divulgar informações importantes, lançamentos e inaugurações, além de receber visitas de autoridades e personalidades. Suporte à comunicação interna: Colaborar com a equipe de comunicação interna do hospital para garantir que os colaboradores estejam informados e engajados nas atividades do hospital. Monitoramento e análise de resultados: Acompanhar e analisar o desempenho das ações de comunicação, identificando pontos de melhoria e ajustando as estratégias conforme necessário. Elaboração de relatórios e apresentações: Preparar relatórios periódicos para a Assessoria de Comunicação da Prefeitura e a direção do hospital, apresentando os resultados das ações e projetos de comunicação. Parcerias e projetos: Identificar oportunidades de parcerias e projetos com outras instituições, organizações e empresas para ampliar o alcance e o impacto das ações do hospital. Capacitação e atualização:

Manter-se atualizado sobre as tendências e melhores práticas de comunicação e relações públicas, participando de cursos, workshops e eventos da área. Gestão de imagem e reputação: Trabalhar na construção e manutenção de uma imagem positiva do hospital perante a comunidade, destacando suas realizações e êxitos. Articulação com influenciadores e formadores de opinião: Estabelecer contato com influenciadores e formadores de opinião locais, buscando parcerias e divulgação das ações do hospital. Integração com outras áreas do hospital: Manter contato com outros departamentos do hospital para obter informações relevantes sobre projetos e ações em andamento, garantindo uma comunicação eficiente e unificada. Planejamento e execução de campanhas de comunicação: Desenvolver e implementar campanhas de comunicação para promover ações específicas, como campanhas de prevenção, vacinação e conscientização. Identificação e acompanhamento de métricas de desempenho: Monitorar métricas relevantes de desempenho para avaliar o sucesso das ações de comunicação e ajustar as estratégias conforme necessário. Desenvolvimento de materiais de apoio: auxiliar na criação de materiais de apoio, como folders, cartazes e vídeos, para auxiliar na divulgação das ações do hospital e na educação da comunidade sobre temas relevantes à saúde. Mapeamento e engajamento com públicos de interesse: Identificar públicos de interesse para o hospital, como associações comunitárias, grupos de pacientes e profissionais de saúde, e desenvolver estratégias para engajá-los e mantê-los informados. Transparência e ética na comunicação: Garantir que todas as comunicações e ações sejam realizadas de maneira transparente e ética, respeitando as normas e regulamentações do setor. Habilidades em captação de depoimentos e entrevistas: A pessoa responsável pela comunicação no hospital deve ser capaz de conduzir e registrar entrevistas e depoimentos em áudio, vídeo e formato escrito com profissionais de saúde e pacientes, garantindo que as informações sejam coletadas de maneira clara, ética e respeitosa. Atendimento a demandas externas da Assessoria de Comunicação: Estar disponível para atender a eventuais demandas direcionadas pela Assessoria de Comunicação da Prefeitura que sejam relacionadas à área da saúde e estejam fora das dependências do Hospital Municipal, desde que estejam conectadas às atribuições do profissional. Auxílio nas respostas e interações nas redes sociais: Ajudar na resposta e interação com o público em assuntos relacionados à saúde nas redes sociais, garantindo que as dúvidas e comentários sejam tratados de forma adequada e informativa. Integração entre comunicação e equipe de saúde: Atuar como elo entre a equipe de comunicação e os profissionais de saúde, facilitando a troca de informações e garantindo que as mensagens sejam transmitidas de forma clara e precisa. Encaminhamento de demandas: Realizar a solicitação e o acompanhamento das demandas deferidas a ela, garantindo que as tarefas sejam executadas de forma eficiente e no prazo estabelecido. Auxílio na cobertura de eventos: Participar e auxiliar na cobertura jornalística de eventos promovidos pelo hospital ou relacionados à saúde, colaborando na produção de conteúdo e divulgação das informações.

Carga Horária: 44 horas/semanais, em horário administrativo.

10.4. COORDENADOR DE EQUIPE: Gerenciar as atividades dos serviços da recepção, posso ajudar, auxiliar de comunicação e dos padioleiros/maqueiros. Construir escala mensal de cada especialidade. Coordenar, orientar e fiscalizar equipes. Conferir informações e registros dos serviços diários. Conferir, validar e atestar os serviços realizados. Administrar materiais de consumo. Providenciar de forma imediata a reposição de colaboradores na escala. Disponibilizar ao fiscal do contrato a escala mensal e a escala final executada no mês trabalhado. Manter comunicação eficiente com a direção e coordenadores setoriais. Carga Horária: 44 horas/semanais, em horário administrativo.

10.5. PADIOLEIRO/MAQUEIRO: Ser pontual, assíduo e permanecer no posto de trabalho determinado, ausentando-se apenas quando for substituído (a) por outro (a) padioleiro/maqueiro ou quando for autorizado pela

chefia imediata. Apresentar-se uniformizado (a), asseado (a), com unhas aparadas e no caso dos colaboradores do sexo masculino barbeado e com cabelo cortados. No caso do sexo feminino deverão vir com cabelo preso. Laborar no transporte de pacientes, sendo responsáveis por conduzir os pacientes em macas e cadeiras de rodas no ambiente hospitalar seja até uma ambulância ou até o leito, do Pronto Atendimento Municipal Domingos Dantas e do Hospital Municipal Dr. Joaquim Brochado em Unai-MG. Possuir no mínimo ensino médio completo, identificados com crachá. Com curso de capacitação em maqueiro hospitalar. Carga horária 12x36 horas, em escala de regime de plantões.

11. DA POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO

11.1. Atendimento humanizado é definido como a habilidade dos profissionais da área da saúde em ouvir, aconselhar e respeitar as opiniões dos pacientes para que eles tenham um tratamento com dignidade e resolutividade; tratar cada paciente de forma individualizada e única; dispensar atenção e empatia com o caso, a situação; transmitir confiança, segurança e apoio para que o paciente possa ter melhor adesão ao tratamento proposto; esclarecer cada procedimento e conduta a ser aplicada; respeitar a individualidade de cada um (crenças, opiniões, desejos, opção sexual); cumprimentar, chamar pelo nome e escutar o paciente independente do estado que o mesmo se encontra; levar informações ao paciente e ao familiar de forma explícita e correta; atentar se em levar em consideração o estado emocional de todos envolvidos.

12. DO PROJETO "POSSO AJUDAR?"

12.1. O "Posso Ajudar" é um projeto que tem a função de fornecer informações e orientações sobre os serviços prestados no Pronto Atendimento Municipal Domingos Dantas/Hospital Municipal Dr. Joaquim Brochado, aos seus usuários, como resultados de exames, horários de medicações, ajudar a encontrar o setor que estão procurando, auxiliar nas campanhas educativas e mutirões e orientar o fluxo dos usuários dentro das dependências do pronto atendimento para que ele possa funcionar de maneira mais eficaz possível.

12.2. Ouvindo as remanescentes queixas dos usuários que chegam ao Pronto Atendimento, e não conseguem receber informações de forma imediata, a administração busca inserir o Projeto "*Posso Ajudar*" que visa fornecer informações e encaminhar o usuário para o local que ele deseja ir para ser atendido. O projeto contribui para um bom atendimento e uma abordagem qualificada, além de direcionar o usuário no acolhimento do pronto atendimento possibilitando o recebimento do público, ouvindo-o com atenção e qualificando a escuta na unidade de saúde. Muitos usuários reclamam da questão de demora no atendimento, mas através do projeto busca-se conversar e conscientizar essas pessoas que o Pronto Atendimento Municipal de Unai/MG é um local de urgência e que o caso dele segue o fluxo da classificação de risco (Manchester) sendo muitas vezes de baixa complexidade. Os profissionais irão acompanhar o desfecho do atendimento dos pacientes podendo encaminhar para uma reavaliação de classificação de risco, enquanto o paciente aguarda o atendimento.

13. DA FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

13.1. A execução dos serviços será iniciada de forma imediata, a contar do recebimento da Ordem de Serviço e Nota de Empenho, oriunda da Secretaria Municipal da Fazenda.

13.2. O serviço será prestado ininterruptamente, enquanto perdurar o período vigente no contrato.

13.3. A prestação dos serviços ocorrerá nas dependências do Pronto Atendimento Municipal Domingos Dantas/Hospital Municipal Dr. Joaquim Brochado em Unai/MG, tendo em vista sua especificidade.

14. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO

14.1. A contratação deverá obedecer a Lei nº 8.666/93.

14.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Projeto Básico e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo de aplicação de penalidades.

14.3. O recebimento definitivo do objeto do Contrato não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do mesmo.

14.4. A CONTRATADA é responsável por danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração.

14.5. A gestão do contrato é de responsabilidade da diretora administrativa e a fiscalização do contrato fica a cargo da assistente social do Hospital Municipal Dr. Joaquim Brochado.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

15.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas pelo Pronto Atendimento Domingos Dantas/Hospital Municipal Dr. Joaquim Brochado, com qualidade e tecnologia adequadas, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação vigente. Conduzindo os serviços de acordo com as normas do serviço e as especificações técnicas da instituição.

15.2. Prover os serviços ora contratados, com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis de trabalho.

15.3. Fornecer aos seus colaboradores e manter a conservação, com comprovação em registro, uniformes e crachás de identificação.

15.4. Informar com antecedência aos setores do Hospital Municipal como RH, Segurança do Trabalho e Serviço de Controle de Infecção Hospitalar as admissões dos colaboradores.

15.5. Responsabilizar-se pelos impostos incidentes sobre o objeto do contrato.

15.6. Responsabiliza-se pela reposição de colaboradores por motivo de faltas, licença médica e férias.

15.7. Iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados.

15.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, por escrito e tão logo constatado problema ou a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para a adoção das providências cabíveis, deverá também supervisionar

as atividades dos prestadores de serviços contratados, fornecendo ao fiscal, mensalmente, planilha e cronogramas das atividades desenvolvidas mensalmente.

15.9. A empresa vencedora será responsável por todas as obrigações trabalhistas, sociais de proteção aos seus profissionais, bem como as despesas necessárias para a execução dos serviços contratados, incluindo despesas com deslocamentos, alimentação, estadias, salários, encargos sociais, civis, previdenciários, adicional noturno FGTS, INSALUBRIDADE, comerciais e outros que se fizerem necessários, isentando integralmente o município de Unai-MG. Deverá fazer constar na nota fiscal a natureza do serviço, valor unitário e valor total, cumprindo todas as obrigações e encargos sociais trabalhistas e demonstrar o seu adimplemento.

15.10. Elaborar a Escala mensal dos colaboradores, por setores, turnos e horários.

15.11. Responder pelos serviços que executar, na forma do ato convocatório e da legislação aplicável.

15.12. Reparar, corrigir, remover ou substituir, no todo ou em parte e às suas expensas, bens ou prestações objeto do contrato em que ser verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de execução irregular ou do emprego ou fornecimento de materiais inadequados ou desconformes com as especificações.

15.13. Devolver ao término do prazo de vigência do contrato, todo e qualquer equipamento pertencente à CONTRATANTE, que esteja sob sua guarda, em perfeito e regular funcionamento no prazo máximo de 30 dias.

15.14. A CONTRATADA deverá responder por quaisquer danos materiais, estéticos e/ou morais causados ao Município ou a terceiros, provocados por seus prepostos ou funcionários, culposa ou dolosamente, ainda que por omissão involuntária, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pelo Município.

15.15. Indenizar todo e qualquer dano e prejuízo pessoal ou material que possa advir, direta ou indiretamente, do exercício de suas atividades ou serem causados por seus prepostos à CONTRATANTE, aos usuários ou a terceiros.

15.16. Manter, durante toda a duração deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação na licitação.

15.17. A CONTRATADA responsabiliza-se, caso ocorra eventualmente à paralisação dos serviços por parte dos seus profissionais, sendo responsável pela continuidade dos serviços, sem qualquer ônus ao Município. Em caso de inexecução dos serviços parcial ou total, a empresa prestadora do serviço será multada no percentual de 10% (dez por cento) do valor do contrato, além de descontados os dias parados.

15.18. A CONTRATADA deverá manter uma base de apoio na cidade, com preposto credenciado a responder pela contratada, perante ao Hospital Municipal Dr. Joaquim Brochado.

15.19. Os colaboradores da empresa contratada serão diretamente subordinados ao supervisor dos serviços do licitante vencedor.

15.20. Será de responsabilidade da empresa vencedora a plena observância da legislação pertinente às atividades inerentes ao objeto deste certame.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

16.1. Notificar, formal e tempestivamente, a contratada sobre as irregularidades observadas no serviço.

16.2. Notificar a CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais falhas ou imperfeições na prestação de serviços, fixando prazo para a sua correção.

16.3. Capacitar e orientar os colaboradores da CONTRATADA sobre as normas de saúde e segurança do trabalho, normas de controle de infecção hospitalar e humanização.

16.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, bem como atestar na nota fiscal a efetiva execução do objeto.

16.5. Assegurar às pessoas credenciadas pela CONTRATADA o livre acesso, proporcionando todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar o serviço.

16.6. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, a cada competência, após medição dos serviços pela fiscalização.

16.7. Advertir por escrito a CONTRATADA em caso de descumprimento de alguma norma deste contrato, como penalidades, quaisquer débitos de sua responsabilidade, aplicando as sanções administrativas regulamentares contratuais cabíveis, inclusive multas por descumprimento contratual.

16.8. Fornecer à CONTRATADA documentos, informações e demais elementos que possuir pertinentes à execução do objeto.

16.9. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

17. DA GARANTIA

17.1. A CONTRATADA deverá prestar garantia dos serviços prestados e mantendo sempre a equipe de colaboradores atuante e informando sempre à CONTRATANTE.

18. DOS PADRÕES E NORMAS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

18.1. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos que vierem a ser exigidos pelo órgão de Controle Municipal, devidamente atestados pelos servidores designados, acompanhados das certidões de regularidade fiscal, trabalhista e Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias dos funcionários indicados pela CONTRATADA, juntamente com a Escala mensal dos colaboradores, por setores, turnos e horários do mês posterior.

18.2. O pagamento será efetuado, de acordo com as Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil da Prefeitura Municipal de Unai, parcelado em __, mediante apresentação de nota fiscal e liquidada até 30 dias de sua apresentação.

18.3. O pagamento será realizado mensalmente, conforme os serviços realizados no período. Os pagamentos serão efetuados, obrigatoriamente, por meio de crédito em conta corrente, cujo número e agência deverão ser informados pela contratada até a assinatura contrato.

18.4. A Contratante reserva-se o direito de reter o pagamento de faturas para satisfação de penalidades pecuniárias aplicadas ao fornecedor e para ressarcir danos a terceiros.

18.5. Em caso de devolução da Nota Fiscal para correção, o prazo de pagamento passará a fluir após a sua reapresentação. A nota fiscal deverá ser emitida pela própria contratada, obrigatoriamente com o número de

inscrição no CNPJ, apresentado nos documentos de habilitação e das propostas de preços, bem como, da nota de empenho, não se admitindo notas fiscais emitidas com outro CNPJ.

18.6. A nota fiscal, isenta de erros, deverá ser previamente atestada pelo Gestor do Contrato e pelo Fiscal do Contrato ou servidor designado pelo ordenador de despesas.

18.7. Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestada pelos agentes competentes.

19. DA DOCUMENTAÇÃO

19.1. Atestado (s) de comprovação de aptidão para prestação dos serviços compatível com o objeto deste credenciamento, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado apresentado em papel timbrado da empresa, em original ou cópia autenticada em cartório.

19.2. Alvará de funcionamento ou documento similar, do Município sede ou da Filial que prestará o serviço atualizado.

19.3. Licença para o funcionamento do estabelecimento, expedida pela Vigilância Sanitária do Estado.

19.4. Declaração impressa em papel timbrado da empresa e subscrita pelo representante legal da empresa, assegurando a inexistência de impedimento legal para licitar ou contratar com a pública.

19.5. Outras documentações pertinentes solicitadas no Edital de Credenciamento proposto pelo Departamento de Licitações da Prefeitura Municipal de Unaí-MG.

20. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. A CONTRATADA deverá possuir comprovação de no mínimo 06 (seis) meses de **experiência em prestação de serviços de recepcionar o público**.

20.2. O Contrato terá vigência de **12 meses**, a contar da data da assinatura, podendo ser prorrogado.

20.3. Os contratos celebrados com prazo de vigência superior a doze meses terão seus valores, anualmente ajustados por índice adotado em lei, ou na falta de previsão específica, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA.

20.4. As sanções administrativas serão levadas em conta a legislação que rege a matéria concernente às licitações e contratos administrativos.

20.5. A rescisão poderá ser determinada por ato unilateral e escrito da contratante.

20.6. Caso a CONTRATADA descumpra qualquer cláusula contratual, esta será advertida pela CONTRATANTE.

20.7. Caso a CONTRATADA receba 03 advertências no prazo de 01 ano, esta ficará impossibilitada de concorrer a novos contratos de prestação de serviços para a CONTRATANTE por um período de 03 anos.

20.8. Em caso de danos ou perda de pertences de responsabilidade da CONTRATANTE, esta pagará multa no valor do pertence, que sofreu o dano.

20.9. Em caso de multa, por parte da CONTRATANTE, o valor poderá ser descontado das parcelas dos serviços deste contrato.

20.10. Elegem as partes o foro da cidade de Unaí – Estado de Minas Gerais, para dirimirem as dúvidas decorrentes da execução deste CONTRATO, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

20.11. E por estarem de acordo, as partes assinam o presente Contrato em 03 vias de igual teor e forma, sendo devidamente registrado.

Unai-MG, 20 de abril de 2023.

Sibelle Lourenço de Brito
Diretora Administrativa/HMU
Município de Unai

Sibelle Lourenço de Brito
Diretora Administrativa/HMU