



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO ESTADUAL**

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços médicos, na área de regulação pré-hospitalar, para a Regulação Médica da Central Regulação das Urgências – CERU/SAMU/RS.

2. JUSTIFICATIVA

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) é um serviço público especializado no atendimento pré-hospitalar móvel, que presta socorro a pessoas em situações de dano grave à saúde, seja ele de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica e outras. É acessado pelo número 192, gratuitamente, de qualquer telefone, e tem como objetivo chegar precocemente à vítima após o agravo, diminuindo o sofrimento e evitando sequelas ou mesmo a morte. O SAMU compõe a Rede de Urgência e Emergência do Estado, estando grande parte dos municípios cobertos pela CRU/SAMU do Rio Grande do Sul. É característica do serviço, que foi normatizado nacionalmente pelo Decreto 5.055, de 27 de abril de 2004, prestar socorro às pessoas em situações de agravos urgentes, nas cenas em que esses agravos ocorrem, garantindo atendimento precoce, adequado ao ambiente pré-hospitalar e ao acesso ao Sistema de Saúde.

O atendimento do SAMU 192 começa a partir do chamado telefônico, quando são prestadas orientações sobre as primeiras ações. A ligação é gratuita, para telefones fixo e móvel. Os telefonistas auxiliares de regulação médica que identificam a emergência e coletam as primeiras informações sobre as vítimas e sua localização.

Em seguida, as chamadas são remetidas ao Médico Regulador, que presta orientações de socorro às vítimas e aciona as ambulâncias quando necessário. Apesar do atendimento das equipes médicas e de enfermagem ocorrerem fora local onde o paciente está, essa etapa é importantíssima pois define o tipo de ambulância a ser enviada e o local a direcionar o paciente conforme capacidade instalada, alinhada com necessidade do usuário, além das orientações de emergência que podem ocorrer ainda no momento da ligação, mesmo sem a necessidade de remoção ou antes e durante sua ocorrência.

As ambulâncias do SAMU 192 são distribuídas estrategicamente, de modo a otimizar o tempo-resposta entre os chamados da população e o encaminhamento aos serviços hospitalares de referência.

A CRU/SAMU é uma estrutura física constituída por profissionais médicos, enfermeiros, telefonistas auxiliares de regulação e rádio-operadores, capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, que demandam ordenação efetiva de fluxo das referências dentro de uma Rede de Atenção. A eficácia do serviço de atendimento móvel de urgência e emergência, com regulação médica (Portaria GM/MS Nº 2.048/2002), é fator determinante para aumentar as chances de sobrevivência e recuperação de vítimas. A regulação do acesso dos usuários aos serviços do SUS significa prover, a partir da identificação da necessidade desse usuário, os recursos necessários para a assistência à sua saúde no tempo oportuno.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO ESTADUAL**

Conforme a Portaria de Consolidação GM/MS Nº 02/2017, compete à regulação estadual a gerência dos casos atendidos nos chamados, regulando o acesso às unidades de saúde sob gestão estadual e a referência interestadual e intermediando o acesso da população referenciada às unidades de saúde, sob gestão municipal, no âmbito do Estado. A Secretaria da Saúde do Estado do RS, por meio do Departamento de Regulação Estadual (DRE), é a coordenadora do processo regulatório, em formato compartilhado com as Centrais Municipais, responsável pela coordenação dos fluxos de regulação intermunicipal de pacientes.

Atualmente, o Rio Grande do Sul conta com 164 bases, as quais atendem 293 municípios, para socorro e/ou transporte, totalizando uma cobertura populacional de 10.778.444 habitantes (94% da população do Rio Grande do Sul), com a regulação dos municípios com equipes do SAMU e das equipes associadas do Projeto Chamar 192. A CRU/SAMU regula hoje 269 municípios, 7.445.607 habitantes, correspondendo a 71% da população coberta.

A Portaria GM/MS Nº 958, de 17 de julho de 2023, altera a Portaria de Consolidação GM/MS nº 6, de 28 de setembro de 2017, e dispõe sobre os valores do incentivo financeiro de custeio para manutenção das unidades móveis e Centrais de Regulação das Urgências efetivamente implantadas do SAMU 192. A referida Portaria determina o número de postos de trabalho necessários para a manutenção da CRU/SAMU habilitada e qualificada, de acordo com o porte populacional conforme descrito abaixo:

POPULAÇÃO	MR	TARM	RO	REPASSE DO MS (HABILITADA) R\$	REPASSE DO MS (HABILITADA E QUALIFICADA) R\$
Até 350.000	2	3	2	54.600,00	68.386,50
350.001 a 700.000	4	5	2	89.180,00	111.697,95
700.001 a 1.500.000	5	8	2	116.480,00	145.891,20
1.500.001 a 2.000.000	7	11	2	143.780,00	180.084,45
2.000.001 a 2.500.000	9	13	3	171.080,00	214.277,70
2.500.001 a 3.000.000	11	15	4	198.380,00	248.470,95
3.000.001 a 3.750.000	12	17	5	225.680,00	282.664,20
3.750.001 a 4.500.000	14	22	7	252.980,00	316.857,45
4.500.001 a 5.250.000	16	26	8	280.280,00	351.050,70
5.250.001 a 6.000.000	18	30	10	307.580,00	385.243,95
6.000.001 a 7.000.000	20	35	12	334.880,00	419.437,20
7.000.001 a 8.000.000	22	40	14	362.180,00	453.630,45
8.000.001 a 9.000.000	24	45	16	389.480,00	487.823,70
9.000.001 a 10.000.000	25	50	17	416.780,00	522.016,95
Acima de 10.000.001	27	56	19	444.080,00	556.210,20

Preconiza-se que o número necessário de profissionais para uma CRU/SAMU funcionar adequadamente, 24 horas por dia, deve estar de acordo com o número de habitantes que essa Central regula, colocando-se um percentual de 10% a maior, para períodos de férias, licenças, afastamentos para formação/qualificação, considerando a necessidade de manter atendimento ininterrupto à população.

A SES/RS realizou, por meio do Edital 01/2013, concurso público com a disponibilização de 70 vagas para médico regulador. Foram aprovados 141 profissionais, sendo que todos foram convocados. Deste concurso e dos anteriores, tivemos diversas desistências/exonerações e apenas 11 servidores concursados permanecem efetivamente no DRE.

Diante das dificuldades de contratação médica via concurso público, foi publicada a Lei Nº 15.226/2018, que autorizou o Poder Executivo a contratar, em caráter emergencial e por tempo determinado, recursos humanos para a Secretaria da Saúde. A referida lei aprovou a contratação emergencial



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO ESTADUAL

de 40 (quarenta) Especialistas em Saúde, na área de Especialização em Medicina, para exercício exclusivo de funções inerentes à área de regulação na Secretaria da Saúde, com o objetivo de suprir a necessidade do DRE. Posteriormente, a Lei Nº 15.580, de 30 de dezembro de 2020, autorizou o Poder Executivo a prorrogar contratos emergenciais de que trata a Lei Nº 15.226/2018. Constata-se, pelas diversas tentativas de suprir os cargos, que o cargo público tem baixo índice de retenção de profissionais, em especial da área médica, possivelmente devido ao posicionamento de mercado.

A SES/RS realizou a Contratação Emergencial de profissionais Médicos através dos Editais 19/2018 (57 classificados/aprovados), 12/2019 (38 classificados/aprovados) e 12/2020 (158 classificados/aprovados). No entanto, não houve efetividade em suprir as vagas, sendo que atualmente apenas 20 profissionais médicos permanecem vinculados ao SAMU via contrato emergencial. Além dos profissionais que foram aprovados e contratados terem se exonerado, mantendo a insuficiência de profissionais na área, temos também servidores do quadro próximos da aposentadoria, bem como ocorrem licenças de saúde que causam insuficiência nas escalas de plantão. Em 2022 foi realizado novo Concurso Público para o preenchimento de 55 vagas de médico regulador, foram aprovados 3 (três) profissionais, somente 01 (um) profissional assumiu a vaga.

Conforme Portaria GM/MS Nº 958, de 17 de julho de 2023, a necessidade de horas de profissionais médicos da CRU/SAMU é estimada em 7.920 horas/mês, para promover a cobertura de horas de trabalho nas 24 horas de cada dia. Na CRU/SAMU a gestão do DRE, por necessidade de serviço e maior demanda de ocorrências, definiu a necessidade de 12 profissionais médicos dia e 10 profissionais médicos noite, podendo ter readequação em maiores horários de pico. Faz-se necessário um adicional de 10% ao total de horas, para fins de alguns ajustes que se fizerem necessários e para o treinamento dos novos profissionais. Nesta situação, são requeridas, no mínimo, 48 horas de treinamento no Sistema Informatizado do DRE (nas dependências do Departamento) para cada novo funcionário, ou seja, mínimo de 4 plantões, antes de estarem aptos a assumirem o trabalho sozinhos, **totalizando 8.712 horas/mês.**

As formas de contratação utilizadas, até o momento (concurso ou contratação emergencial), não têm tornado satisfatória a cobertura da necessidade de profissionais reguladores na CRU/SAMU, pois os processos administrativos de contratação não contam com celeridade compatível com as necessidades do serviço e, quando ocorrem no tempo oportuno, têm demonstrado fragilidade na manutenção da ocupação das vagas. Além disso, quando preenchidas as vagas, os profissionais se mantêm por curto período de tempo, gerando falhas na continuidade da equipe e causando prejuízos ao tempo resposta do serviço. O tempo resposta é um indicador usado para avaliação da qualidade de serviços de atendimento pré-hospitalar (APH). Consiste no intervalo de tempo entre a expressão do pedido de socorro até a chegada da equipe à cena do evento. O tempo resposta total, formado pelas parcelas de tempo de cada etapa do atendimento, é influenciado pelo desempenho dos profissionais na comunicação e na avaliação das demandas do usuário e pelo tempo de mobilização da equipe para a partida dos atendimentos. Está comprovado cientificamente que o tempo resposta poderá ser reduzido através de processos de reorganização das práticas e medidas de planejamento na organização estrutural do SAMU, o que inclui a adequação dos recursos humanos, conforme regulamentação vigente.

Permanece por parte da SES/RS a necessidade de contratação destes profissionais para executar as responsabilidades precípua atribuídas ao Estado, diante de nomeações sem efeito por não comparecimento na posse ou de desistências por parte de nomeados, e assumindo que necessitamos de reposição imediata de médicos para a manutenção do serviço, dentro do que preconiza a lei e com toda a abrangência que é da responsabilidade da SES-RS, justifica-se a contratação de empresa para a prestação de serviços médicos para atuação como reguladores.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO ESTADUAL**

O serviço de regulação SAMU é uma atividade essencial, de funcionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana e que não pode ser interrompido sob nenhuma hipótese uma vez que os acessos de urgência e emergência dos cidadãos ao sistema de saúde se dão por este canal, portanto, sua interrupção pode resultar em risco de vida.

Salientamos que a rotatividade, as exonerações e atestados dos servidores médicos têm se intensificado de forma acentuada, trazendo fragilidade na cobertura dos plantões e colocando em risco a manutenção do serviço nas condições adequadas. Ante ao exposto, justifica-se a abertura de licitação para a contratação de prestação de serviços médicos para a CRU/SAMU/RS.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1 Contratação de empresa para prestação de serviços médicos para a CRU/SAMU em regime de plantão com cobertura de 24 horas 7 dias por semana.

3.2 Horas contratadas:

a. A necessidade para a contratação de horas médicas é de 8.712 horas mensais, para completar a carga horária de trabalho distribuída nas 24 horas do dia, conforme necessidade da instituição, e para dispor das horas necessárias de treinamento de cada novo profissional da empresa contratada.

b. A carga horária deverá ser dividida em plantões de 6 ou 12 horas, diurnos ou noturnos, dependendo da necessidade da escala, a ser comunicada previamente até o limite das horas contratadas.

c. O total de horas expresso no subitem 3.2, inciso a, poderá ser ampliado, a critério da contratante, mediante termo aditivo, conforme necessidade identificada.

3.3 Execução do serviço e escalas de trabalho médico:

a. A solicitação e execução dos serviços contratados serão realizadas através do fornecimento prévio de escalas de trabalho mensais pelos Responsáveis Técnicos, 72 horas antes do início do próximo mês ou 3 (três) dias antes da realização do plantão, caso necessário, por ausência não prevista de outro profissional.

b. A ausência ou necessidade de afastamento de um profissional deverá ser imediatamente suprida pela prestadora do serviço sem descontinuidade ou falta de posto de trabalho funcionando.

c. Na ocasião da ordem de início do presente contrato, o fornecimento de profissionais deverá ocorrer imediatamente, de acordo com a necessidade do serviço.

d. Os plantões ocorrerão nos sete dias da semana, em qualquer turno, durante as vinte e quatro horas do dia, conforme escala prévia, incluindo feriados.

e. Os profissionais deverão ser identificados com crachá, contendo nome completo, foto, número do CREMERS, nome da empresa e demais informações que a contratada acredite pertinente.

3.4 Qualificação e requisitos da empresa prestadora de serviços.

3.4.1 A empresa contratada deverá possuir registro ativo no CRM.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO ESTADUAL**

3.4.2 Qualificação e requisitos dos profissionais prestadores de serviços:

- a. Graduação em Medicina;
- b. Registro ativo no CRM
- c. Experiência comprovada em atendimento de urgência e emergência de no mínimo 1 ano.

3.5 Fornecimento de HEADSETS

Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer os headsets para todos os seus profissionais, sendo necessário a manutenção de 03 (três) desses aparelhos, para as situações imprevisíveis, ficando em local específico, na CRU/SAMU.

Os aparelhos devem ter as seguintes características técnicas:

- a) fone de cabeça;
- b) microfone com resposta de frequência entre 20 e 22.000Hz;
- c) protetor auricular em couro ou similar;
- d) tiara em aço inox ou metal com tamanho regulável;
- e) Microfone embutido tipo "Noise Cancelling" (cancelamento de ruído) com filtro acústico e eletrônico para garantir a qualidade de transmissão;
- f) O microfone deverá ser do tipo tubo de voz e com engate rápido, possibilitando a troca do tubo quando trocarem os usuários;
- g) dispositivo para configuração no fio do fone (com tecla "mute", LED indicativo do "mute" e controle de volume);

3.5.1 - Os fones de ouvido deverão ser de uso pessoal do operador.

3.5.2 - Os fones devem estar sempre em perfeitas condições de uso.

3.5.3 – Durante o período contratual, deverá ser fornecido 01 HEADSET por profissional, devendo ser substituído quando apresentar defeito.

3.5.4 - Deverá possuir cabo espiral flexível reforçado para maior durabilidade, com engate rápido, de 1,5m com plug RJ 11.

3.5.5 - Plugue de Conexão: Quick Disconnect (fone e cabo).

3.5.6 - Os equipamentos deverão ser fornecidos a contar do primeiro dia de execução dos serviços.

3.5.7 - A CONTRATADA deverá garantir a qualidade e condições de uso dos EPIs, substituindo quando necessário.

4. PREPOSTO



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO ESTADUAL**

4.1 A CONTRATADA deverá manter preposto aceito pela Administração, durante o período de vigência do Contrato, para representá-lo administrativamente, sempre que for necessário.

4.2 O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas à prestação do serviço.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1 Fornecer e-mail e telefone para o contato e solicitação dos serviços.

5.2 Manter, durante toda a execução do Contrato e em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

5.3 A CONTRATADA deverá prestar os serviços na forma ajustada e dentro do melhor padrão técnico aplicável, no intuito de sua perfeita execução e em atendimento às disposições deste termo de referência.

5.4 A CONTRATADA deverá cumprir os prazos e obrigações estabelecidas neste termo de referência.

5.5 Providenciar junto aos órgãos competentes as licenças que se fizerem necessárias ao desempenho de suas atividades, incluindo comprovação de regularidade junto ao CRM.

5.6 Submeter-se à fiscalização e acatar, prontamente, as exigências e observações feitas pelos fiscais designados pelo órgão demandante, quando da execução dos serviços, sem qualquer ônus para a Administração Pública Estadual.

5.7 Assumir responsabilidades legais, administrativas e técnicas pela execução dos serviços.

5.8 Prestar toda assistência para a perfeita execução dos serviços.

5.9 Responsabilizar-se pela solidez, segurança e perfeição dos serviços, obrigando-se a corrigir, na execução dos serviços, todos os defeitos que forem apontados pelo fiscalizador indicado e desfazer aqueles que este julgar impróprios ou mal executados.

5.10 Responsabilizar-se por todo e qualquer acidente dos profissionais durante a execução dos serviços, em conformidade com as leis trabalhistas e previdenciárias e demais exigências legais para o exercício das atividades.

5.11 Serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA todos os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, contribuições para fiscais e outros resultantes da execução do Contrato, ficando o Estado desobrigado de quaisquer pagamentos decorrentes de vínculo empregatício com os membros da equipe de profissionais designada para prestarem os serviços contratados.

5.12 Assumir inteira responsabilidade pela execução dos serviços contratados e realizá-los de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

5.13 Responder, perante a Administração e terceiros prejudicados, pelos prejuízos ou danos decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços contratados, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento exercido pelo ESTADO.

5.14 Indicar, por escrito, ao fiscal do órgão demandante, o nome dos integrantes da equipe designada para a execução dos serviços, dando conhecimento igualmente das alterações porventura advindas com eventuais substituições, exclusões ou inclusões, definitivas ou temporárias.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO ESTADUAL**

5.15 Indicar um representante da empresa, PREPOSTO, na execução do Contrato, sem ônus para Administração.

5.16 Em caso de falta ao serviço (justificada ou não), substituir o profissional que executará os serviços, sem nenhum acréscimo de custo ao órgão demandante dos serviços, imediatamente (em até 60 minutos, após a notificação).

5.17 Zelar pelos equipamentos, materiais e utensílios de propriedade dos órgãos da Administração Pública Estadual, colocados à disposição da CONTRATADA para a execução dos serviços, bem como comunicar ao Fiscal do Contrato qualquer problema que porventura venha acontecer, para que sejam tomadas as providências cabíveis.

5.18 Responsabilizar-se por todo e qualquer acidente dos profissionais durante a execução dos serviços, em conformidade com as leis trabalhistas e previdenciárias e demais exigências legais para o exercício das atividades.

5.19 Ressarcir ao CONTRATANTE os prejuízos causados pelos seus empregados ao patrimônio público, à Administração e a terceiros, quando da execução dos serviços contratados, independentemente de dolo ou culpa destes.

5.20 Comunicar ao Fiscal do Contrato qualquer irregularidade e prestar os esclarecimentos necessários.

5.21 Não será permitido que os funcionários da CONTRATADA continuem nos locais de serviço, fora de seus horários de trabalho e/ou quando do término do Contrato.

5.22 Para o controle das horas trabalhadas, deve ser utilizado relógio-ponto biométrico e/ou controle de ponto digital, nos locais em que há prestação de serviços.

5.23 Caso a CONTRATADA opte pelo controle de ponto digital, o aplicativo/software deverá oferecer, no mínimo: registro por biometria (digital ou facial); geolocalização (localização exata do funcionário no momento em que ele marcou o ponto); relatórios de marcação de ponto (entradas, saídas e locais), bem como todas as informações necessárias para atendimento da legislação trabalhista vigente.

5.24 Casos específicos serão analisados pela equipe de fiscalização do CONTRATANTE, podendo ser utilizada a folha ponto manual apenas em exceções expressamente autorizadas pelo CONTRATANTE.

5.25 A CONTRATADA deverá garantir que o registro de ponto possua no mínimo: nome da empresa, nome do empregado (completo, idêntico ao do documento de identidade e o que constará na relação de trabalhadores da SEFIP), horário de trabalho, tipo de posto, setor e período de referência.

5.26 Encaminhar as folhas ponto preenchidas de todos os funcionários ao CONTRATANTE, mensalmente, entre o 5º e o 7º dia útil do mês subsequente ao da execução do serviço.

5.27 Fornecer ao SAMU, os nomes dos funcionários escalados para os respectivos postos, informando, quando for o caso, as alterações porventura existentes com pelo menos 72 horas de antecedência.

5.28 Comprovar regularidade (inscrição) da empresa perante o Conselho Regional de Medicina, atualizado anualmente.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO ESTADUAL**

5.29 Apresentar garantia contratual, na forma do artigo 96 da Lei Federal n.º 14.133/2021, inclusive com a previsão expressa de que a garantia ofertada suporta o pagamento de dívidas trabalhistas, previdenciárias, fundiárias, fiscais, indenização a terceiros, pagamento de multas contratuais, municipais, devidas ou de responsabilidade da CONTRATADA em razão da prestação dos serviços objeto do contrato, bem como, prejuízos ao CONTRATANTE resultantes da conduta de seus prepostos e contratados.

5.30 Adequar-se às regras do Conselho Regional de Medicina do Rio Grande do Sul, quando a empresa for registrada no CRM em outro Estado, antes da assinatura do contrato.

5.31 Comprovar que todos os profissionais tenham diploma de graduação em Medicina, reconhecido pelo Ministério da Educação e registro no Conselho Regional de Medicina e dos demais requisitos de qualificação, contidos no item 3.6 do referido Termo de Referência.

5.32 Todos os profissionais devem estar devidamente identificados com crachá, contendo nome completo, foto, número do CRM, nome da empresa e demais informações que a contratada ache pertinente.

5.33 Designar Responsável Técnico pelos serviços que serão desenvolvidos pela empresa.

5.34 Os médicos da CONTRATADA deverão responder hierarquicamente ao responsável técnico da empresa. E este será o responsável pela comunicação do CONTRATANTE com a CONTRATADA quando o assunto for relacionado a parte técnica: escalas, prestação do serviço etc.

5.35 Caberá à CONTRATADA atender às Resoluções vigentes do CFM - Conselho Federal de Medicina, bem como assumir as responsabilidades legais, administrativas e técnicas pela execução dos serviços contratados.

5.36 O fornecimento da alimentação aos profissionais ficará a encargo da CONTRATADA.

5.37 Caberá à CONTRATADA providenciar profissional médico no horário do plantão estabelecido pelo CONTRATANTE, sendo a quantidade mensal de horas determinada pela Coordenação Médica do DRE/SAMU e repassada à empresa contratada. Na ocorrência de atrasos, ausências ou faltas nos postos de trabalho sem a devida cobertura ou substituição, será autuado processo de irregularidade para apuração e devidas sanções, conforme Portaria 401/2016.

5.38 Todos os encargos trabalhistas deverão ser custeados pela CONTRATADA.

5.39 Obedecer à Lei Federal n.º 13.709/2018, que dispõe sobre tratamento de dados pessoais.

5.40 Atender com prioridade, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, os pacientes encaminhados por força de ordem judicial, no prazo indicado na comunicação, bem como prestar informações acerca do atendimento realizado, seja de forma espontânea, a partir da resolutividade do caso em questão, seja quando provocado pela CONTRATADA.

5.41 Atribuições dos profissionais médicos:

a. Cumprir, obrigatoriamente, atribuições em regulação de urgência e emergência;

b. Analisar e decidir sobre a gravidade de um caso que lhe está sendo comunicado por rádio, telefone, sistema informatizado e, a partir dessa premissa, estabelecer uma gravidade presumida, exercendo autoridade sanitária para garantia do acesso, baseada em protocolos, classificação de risco e demais critérios de equidade;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO ESTADUAL**

c. Monitorar o atendimento de outros profissionais de saúde habilitados (médicos, enfermeiros, técnico ou auxiliar de enfermagem), por profissional da área de segurança ou, ainda, por leigo que se encontrar no local da situação de urgência;

d. Definir o destino do paciente, informando seu quadro clínico, e alocar os meios necessários para seu acolhimento, podendo mais uma vez exercer a prerrogativa de autoridade sanitária para estabelecer o destino mais adequado para atendimento do paciente;

e. Negar o recurso de atendimento quando não julgar pertinente e esclarecer outras medidas a serem adotadas pelo profissional/serviço/cidadão solicitante;

f. Evoluir de forma satisfatória todas as condutas tomadas, tanto no preenchimento das fichas médicas de regulação, fichas de atendimento médico e de enfermagem, além de clareza nas orientações continuamente narradas;

g. Monitorar o conjunto de missões de atendimento e demandas pendentes;

h. Submeter-se às capacitações específicas e habilitações formais para a função;

i. Decidir sobre os destinos hospitalares, não aceitando a inexistência de leitos vagos como argumento para não direcionar pacientes para a melhor hierarquia disponível em termos de serviços de atenção de urgências, ou a garantir os atendimentos nas urgências, mesmo nas situações em que inexistam vaga certa para internação;

j. Obedecer às referências pactuadas e ser entidade fiscalizadora das referências que não estiverem cumprindo com suas obrigações contratuais;

k. Enviar os recursos necessários ao atendimento, considerando necessidades específicas de cada caso e elencar as ofertas disponíveis que permitam proporcionar integralidade de atendimento solicitado;

l. Notificar as incongruências nas redes pactuadas, informando as áreas pertinentes;

m. Organizar relatórios, processos eletrônicos, entre outras demandas da Secretária da Saúde - SES, envolvendo a atividade de regulação como atividade fim.

5.42 Os profissionais deverão ser substituídos pela CONTRATADA, por solicitação da CONTRATANTE, caso não atendam aos itens anteriores ou ainda não realizem a prestação do serviço adequadamente.

6. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

6.1 O órgão demandante dos serviços, deverá entregar à CONTRATADA a Ordem de Início, devidamente assinada e datada, referente ao Contrato.

6.2 O órgão demandante dos serviços deverá designar servidor responsável pela fiscalização dos serviços.

6.3 O treinamento será efetuado nas dependências da Contratante, em razão das especificidades do sistema informatizado de regulação médica a ser operado pelos profissionais contratados.

6.4 A responsabilidade pelo treinamento em regulação será dos fiscalizadores dos serviços, atuantes na Central de Regulação de Urgências (CERU-SAMU/RS).



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO ESTADUAL**

6.5 Os órgãos demandantes, através dos servidores fiscalizadores dos serviços, serão responsáveis por verificar se os serviços estão sendo realizados de acordo com as especificações deste termo de referência.

6.6 Fazer os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA para a execução dos serviços, realizando a fiscalização dos serviços contratados.

6.7 Exercer a Gestão do Contrato, fiscalizando e acompanhando a execução dos serviços contratados, desde o início até a aceitação definitiva, através de servidor designado na Ordem de Início do Contrato.

6.8 Expedir por escrito, as determinações, esclarecimentos e comunicações dirigidas ao prestador dos serviços, mantendo registro dos atos.

6.9 Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações do Contrato, assim como das disposições legais pertinentes.

6.10 Não permitir que a CONTRATADA execute tarefas em desacordo com o estabelecido.

6.11 Fornecer os recursos físicos necessários à execução dos serviços contratados, como materiais e equipamentos de informática e utensílios de escritório.

12 Efetuar os pagamentos nas condições pactuadas.

6.13 Comunicar à CONTRATADA quaisquer irregularidades observadas na execução dos serviços contratados, exigindo sua imediata correção/regularização.

6.14 Proceder vistoria no local onde o serviço está sendo realizado, por meio de fiscalização, anotando as ocorrências em livro próprio, dando ciência ao Preposto, e determinando sua imediata regularização.

6.15 Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar os serviços dentro das normas exigidas.

6.16 Impedir que terceiros, que não sejam profissionais indicados pela CONTRATADA, efetuem os serviços contratados.

6.17 Exigir mensalmente, os documentos comprobatórios do pagamento de pessoal e do recolhimento dos encargos sociais e trabalhistas.

6.18 Fazer os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA, necessários à execução dos serviços.

6.19 Proporcionar condições materiais e demais profissionais para a adequada execução dos serviços.

6.20 Fornecer equipamentos de proteção individual (EPIs), conforme padronização do Ministério da Saúde, em caso de necessidade, como máscaras, por exemplo, cujo uso é definido conforme orientação das Vigilâncias de Saúde Municipal e/ou Estadual, ou ANVISA.

6.21 Verificar se os serviços estão sendo realizados de acordo com as especificações e as escalas de tarefas.

6.22 Não permitir nenhuma alteração nos serviços e especificações, sem razão preponderante e sua autorização por escrito.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO ESTADUAL**

6.23 Determinar o afastamento de qualquer funcionário da CONTRATADA em caso de evidente prejuízo ao funcionamento do serviço, comprovadas atitudes que embarcem ou dificultem a ação fiscalizadora, a administração pública ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente.

6.24 Fazer inspeção periódica nos serviços executados ou em execução, objetivando constatar o seguimento das rotinas estabelecidas e se as solicitações de providências junto à CONTRATADA estão sendo cumpridas.

6.25 Observar a data do término do Contrato e, findo este, não permitir a permanência de funcionários da CONTRATADA junto ao local de trabalho.

7. FISCALIZAÇÃO

7.1 A fiscalização dos serviços será exercida por servidor responsável designado pelo órgão demandante dos serviços.

7.2 Poderá ser designado para atuar como fiscal dos serviços um ou mais servidores, com seus respectivos substitutos, os quais acompanharão a execução dos serviços, devendo registrar toda e qualquer ocorrência e/ou deficiência verificada ao longo do período de vigência.

7.3 As reuniões realizadas com a CONTRATADA deverão ser documentadas.

7.4 As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscalizador do Contrato, deverão ser solicitadas ao seu superior imediato, em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes aplicáveis.

7.5 A fiscalização exercida pelo órgão demandante dos serviços não isenta a CONTRATADA das responsabilidades assumidas com a execução dos serviços.

7.6 São obrigações do servidor responsável pela fiscalização:

a. Fiscalizar a prestação dos serviços, exigindo o fiel cumprimento dos termos e condições deste Termo de Referência, do Edital e do Contrato;

b. Fazer os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA para a execução dos serviços, realizando a fiscalização dos serviços contratados;

c. Verificar se os serviços estão sendo realizados de acordo com estas especificações;

d. Não permitir nenhuma alteração nos serviços especificados, sem razão preponderante e sua autorização por escrito;

e. Registrar em relatório as deficiências verificadas na execução dos serviços, encaminhando cópia à CONTRATADA, para imediata correção das irregularidades apontadas, sem prejuízo de aplicação das penalidades previstas no Contrato;

f. Observar e fazer cumprir as legislações pertinentes e relativas à matéria;

g. Inspecionar os serviços, obrigatoriamente;

h. Sugerir e encaminhar para aplicação de penalidades em face do inadimplemento das obrigações;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO ESTADUAL**

i. O Fiscal do Contrato poderá solicitar ao Preposto, mediante prévio e expreso comunicado, a transferência de um ou mais postos para prestarem os serviços contratados em outro local, conforme necessidade do serviço, respeitando o tipo de posto contratado e;

j. Manter o controle nominal dos profissionais vinculados ao contrato, bem como exigir que se apresentem com crachá de identificação, solicitando a substituição daqueles que comprometam a perfeita execução dos serviços.

Fim do documento.