



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**Contratação dos serviços de Verificação Independente e suporte técnico à Secretaria Estadual da Saúde para apoio no controle e avaliação da qualidade e desempenho dos serviços assistenciais e não assistenciais no âmbito de dois complexos hospitalares do Estado de São Paulo executados sob o regime de Parceria Público-Privada.**

**1. DEFINIÇÕES**

Para fins deste Termo de Referência ou de qualquer outro documento que deva ser fornecido, as terminologias a seguir, quando empregadas, no singular ou no plural, em letras maiúsculas, terão os significados constantes deste item, salvo se do contexto resultar sentido claramente diverso.

**ACORDO DE RESULTADOS** – É instrumento de contratualização firmado entre o Poder Público e a unidade de saúde da rede pública no qual são estabelecidas metas e resultados de desempenho (gestão por resultados) atrelados à bonificação e/ou incentivos financeiros ou não.

**ACREDITAÇÃO HOSPITALAR** – É o procedimento de avaliação integral da qualidade, estrutura, processos de operações hospitalares realizado por Instituição Acreditora independente, credenciada junto à ONA, à *Canadian Council for Health Services Accreditation* – CCHSA e/ou à *The Joint Commission*, segundo as regras destas organizações.

**ADJUDICATÁRIO** – Concorrente vencedor da licitação, mediante homologação do resultado do julgamento da Comissão Especial de Licitação pela autoridade competente da CONTRATANTE.

**ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ESTADUAL** – Administração Pública direta e indireta do Estado de São Paulo.

**ANEXOS** – Os documentos que integram o Edital de Licitação da Concorrência Nº XX/2017, referente à contratação dos serviços de Verificação Independente à Secretaria Estadual da Saúde para apoio no controle e avaliação da qualidade e desempenho dos serviços assistenciais e não assistenciais no âmbito de dois complexos hospitalares do Estado de São Paulo executados sob o regime de Parceria Público-Privada.

**BATA BRANCA** – Serviços a serem prestados pelo(s) Operador(es) dos Complexos Hospitalares seja(m) este(s) representado(s) pela SES/SP ou por OSS.

**BATA CINZA** – Serviços prestados pelo Parceiro Privado (Anexo II dos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA – PPP 01/2014 e PPP 02/2014).

**COEFICIENTE DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (CDM)** – Mecanismo de verificação dos aspectos qualitativos de desempenho dos Parceiros Privados (coeficiente de eficiência, indicadores, notas, índices, parâmetros e demais atividades previstas neste Termo de Referência, no EDITAL e seus Anexos) utilizados para a mensuração da disponibilidade e do desempenho operacional das CONCESSIONÁRIAS, com a definição do padrão aceitável e das cominações para o caso de não conformidade na execução dos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, visando servir como base de cálculo para o pagamento da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA, nos termos dos índices previstos no Anexo IX dos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA.

**COMITÊ GESTOR** – Formado pelos representantes das CONCESSIONÁRIAS, representantes legais da SES/SP e representantes técnicos do(s) OPERADOR(ES) DOS COMPLEXOS HOSPITALARES, assim que houver esta definição por parte da SES/SP. Instância criada para tratar da gestão dos Complexos Hospitalares, bem como da fiscalização de todas as atividades, seja “Bata Cinza” ou “Bata Branca”.

**CGPP/SP** – Conselho Gestor do Programa de Parcerias Público-Privadas do Estado de São Paulo, criado pela Lei estadual de PPP e regido pelo Decreto estadual nº 48.867/04.



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

COMISSÃO DE INTERFACE – Comissão constituída por membros nomeados pelos Parceiros Privados e pelo(s) Operador(es) dos Complexos Hospitalares que atuará(ão) principalmente na elaboração de normas e procedimentos internos para aperfeiçoar a operação e na prevenção e correção de efeitos adversos das atividades desempenhadas no Complexo Hospitalar, e na elaboração da MATRIZ DE INTERFACE, nos termos dos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA.

COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO DOS CONTRATOS DE PPP – Comissão constituída pelo Decreto nº 52.152, 11/09/2007, à qual compete o monitoramento da execução de todos os contratos de parcerias público-privadas celebrados pelo Estado, por empresas por ele controladas ou por outras entidades da Administração indireta, regidos pela Lei Federal nº 11.079, de 30 de dezembro de 2004, e pela Lei estadual nº 11.688, de 19 de maio de 2004.

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E EXECUÇÃO DOS CONTRATOS DE GESTÃO - Comissão de Avaliação da Execução dos Contratos de Gestão, constituída em conformidade com o disposto no § 3º do artigo 9º da Lei Complementar nº 846/98, a quem compete proceder à verificação trimestral do desenvolvimento das atividades e retorno obtido pela Organização Social de Saúde com a aplicação dos recursos sob sua gestão, elaborando relatório circunstanciado, encaminhando cópia à Assembleia Legislativa.

COMPLEXOS HOSPITALARES – Conjunto de hospitais, cuja construção, fornecimento de equipamentos, manutenção e gestão dos serviços não assistenciais, dentre os outros, é o escopo das contratações decorrentes das CONCESSÕES ADMINISTRATIVA.

CONCESSÃO ADMINISTRATIVA – Concessão administrativa para construção, operação de serviços “Bata Cinza” e manutenção dos COMPLEXOS HOSPITALARES outorgadas às CONCESSIONÁRIAS pelo prazo previsto nos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA.

CONCESSIONÁRIAS – Sociedades de propósito específico (SPE) constituídas de acordo e sob as leis brasileiras, com o fim exclusivo de execução dos OBJETOS dos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PPP 01/2014 e PPP 02/2014.

CONTRATO – Instrumento jurídico firmado entre o CONTRATANTE e o VERIFICADOR INDEPENDENTE visando regular os termos da contratação OBJETO do EDITAL decorrente do presente Termo de Referência.

CONTRATO DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA – É o instrumento jurídico firmado entre o PODER CONCEDENTE e as CONCESSIONÁRIAS com o objetivo de regular os termos das CONCESSÕES ADMINISTRATIVAS PPP nº 001/2014 e nº 002/2014

CONTRATO DE GESTÃO - É o instrumento jurídico firmado entre o Poder Público e Organização Social de Saúde com o objetivo de estabelecer objetivos, metas e indicadores que deverão ser alcançados na execução da “BATA BRANCA” dos COMPLEXOS HOSPITALARES e prestação de serviços de saúde, caso seja esse o caminho elegido pela SES/SP. Estabelece responsabilidades do contratante quanto à compromissos assumidos frente à transferência de recursos financeiros e à cooperação técnica necessários à consecução dos resultados esperados.

CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL – Valor devido mensalmente pelo Poder Concedente ao Parceiro Privado pela execução contratual, de acordo com seu desempenho, nos termos dos Contratos de Concessão.

COORDENADORIA DE GESTÃO DE CONTRATOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE - CGCSS - instância responsável por coordenar, no âmbito da SES/SP, as atividades relacionadas à contratação de serviços de saúde por meio das OSS. Além disso, tem por finalidade instrumentalizar a contratação de serviços de saúde, realizar a gestão e o controle administrativo e financeiro dos contratos e convênios dos mesmos, avaliar a atuação dos provedores, o impacto e os resultados dos serviços de saúde contratados e/ou conveniados e contribuir para o planejamento e a implantação de estratégias de saúde e serviços.

EDITAL DA CONCORRÊNCIA Nº XX/2017– É o instrumento que contém o conjunto de instruções, regras e condições necessárias à orientação do procedimento administrativo de seleção do



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

ADJUDICATÁRIO que será o VERIFICADOR INDEPENDENTE dos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, CONTRATOS DE GESTÃO E/OU ACORDO DE RESULTADOS dos COMPLEXOS HOSPITALARES;

EQUIPE MÍNIMA DE PROJETO – Profissionais que possuem vínculo de natureza permanente ou contrato de trabalho com a empresa proponente, ou contrato preliminar de trabalho, que será principal, caso a proponente seja declarada vencedora do certame;

HOSPITAL ESTADUAL DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS – Hospital integrante do Lote 02 da Concorrência Internacional nº 001/13.

HOSPITAL ESTADUAL DE SOROCABA – Hospital integrante do Lote 01 da Concorrência Internacional nº 001/2013.

HCRSM – Hospital Centro de Referência da Saúde da Mulher, integrante do Lote 02 da Concorrência Internacional nº 001/2013, sendo certo que este não fará parte do escopo da contratação, na medida em que as obras iniciais do Hospital tiveram atraso considerável.

INDICADORES DE DESEMPENHO – Conjunto de parâmetros, medidores da qualidade dos serviços prestados, que poderão impactar na determinação do valor da Contraprestação Mensal devida ao Parceiro Privado, nos termos do Anexo II deste Edital e nos termos dos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA.

LICITAÇÃO – Procedimento público conduzido pela SES/SP para selecionar, dentre as propostas apresentadas, a que melhor atenda ao interesse da Administração Pública, com base nos critérios previstos no EDITAL.

MATRIZ DE INTERFACE – Documento produzido pela Comissão de Interface que servirá de fundamento para a organização e efetivação das relações interligadas entre a prestação de serviços “Bata Branca” com os de “Bata Cinza”, para coordenação da operação dos COMPLEXOS HOSPITALARES.

MECANISMO DE PAGAMENTO – Forma como se dará a remuneração pela SES/SP às CONCESSIONÁRIAS, pela execução dos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA.

MINUTA DO CONTRATO – Anexo do EDITAL onde se encontram todas as disposições relativas à execução do CONTRATO de VERIFICADOR INDEPENDENTE.

OBJETO – Contratação dos serviços de Verificação Independente e suporte técnico à Secretaria Estadual da Saúde para apoio no controle e avaliação da qualidade e desempenho dos serviços assistenciais e não assistenciais no âmbito de dois complexos hospitalares do Estado de São Paulo executados sob o regime de Parceria Público-Privada.

OSS – ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE - As Organizações Sociais de Saúde (OSS) são instituições do setor privado, sem fins lucrativos, que atuam em parceria formal com o Estado e colaboram de forma complementar, para a consolidação do Sistema Único de Saúde, conforme previsto em sua lei orgânica - Lei nº 8080/90.

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP) – Modalidade contratual regida pela Lei Federal nº 11.079/04 e pela Lei estadual nº 11.688/04, bem como demais disposições a respeito.

PARTES – SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE e VERIFICADOR.

PROJETO – Operação do VERIFICADOR INDEPENDENTE na estruturação e posterior aferição do desempenho das CONCESSIONÁRIAS e do(s) OPERADOR(ES) HOSPITALAR(ES) no âmbito da exploração da operação dos COMPLEXOS HOSPITALARES.

SES/SP – Secretaria de Estado da Saúde do Estado de São Paulo.

SOCIEDADE DE PROPÓSITO ESPECÍFICO (SPE) – Sociedade constituída pelo consórcio vencedor da licitação para a consecução dos objetos das CONCESSÕES ADMINISTRATIVAS.

TIC – Serviços e equipamentos de Tecnologia da Informação e Comunicação.



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

VERIFICADOR INDEPENDENTE – Responsável pela execução do OBJETO deste EDITAL e seus anexos.

UNIDADE TÉCNICA – Formado por representantes do PODER CONCEDENTE com a atribuição de monitorar o desenvolvimento das CONCESSÕES ADMINISTRATIVAS e a consecução de seus objetivos.

## **2. INTRODUÇÃO**

O Governo do Estado de São Paulo iniciou, em 1996, uma política de reordenamento de seus investimentos, propiciando à iniciativa privada a oportunidade de execução de atividades econômicas antes reservadas ao setor público, como a prestação de serviços públicos e a execução de obras de infraestrutura. O resultado desta política de investimentos do Governo do Estado resulta na aplicação de aproximadamente 95 bilhões de reais.

O Programa Estadual de Concessões implementado no mesmo ano envolve a concessão, permissão ou autorização de serviços públicos, bem como cessão, licença ou conferência de direitos delas derivados, nos termos da legislação de regência. A Concessão de serviços públicos é aplicada em projetos com capacidade própria de geração de receita através de contrato de delegação da prestação de serviço público, precedido, ou não, por obra, com remuneração pela própria exploração dos serviços, através das receitas tarifárias.

Em 1998, ampliando sua estratégia de inovação da gestão pública o Governo do Estado, no âmbito das parcerias com o setor privado, implanta o Modelo de Gestão através da atuação de Organizações Sociais de Saúde (OSS), entidades qualificadas pelo Poder Executivo, constituídas de pessoa jurídica de direito privado sem finalidade lucrativa que atenda aos requisitos da Lei Complementar Estadual nº 846/1998 e alterações, com base na Lei Federal nº 9.637/98.

Assim, a Contratualização das Unidades Hospitalares através da atuação dessas Entidades do Terceiro Setor promoveu o incremento da parceria formal com o Estado e colaboração das OSS de forma complementar, para a consolidação do Sistema Único de Saúde, conforme previsto em sua lei orgânica - Lei nº 8080/90.

Neste modelo de gestão, o Governo planeja o serviço a ser executado, define as metas de produção e de qualidade, garante os recursos orçamentários para o custeio dos serviços e cobra os resultados previamente definidos em contrato exigindo cumprimento de metas de desempenho específicos que impactam na forma de remuneração das Entidades mediante mensuração de indicadores de qualidade.

Os resultados alcançados são supervisionados e avaliados por uma comissão específica, integrada dentre outros, por representantes da Comissão de Saúde da Assembleia Legislativa e representantes do Conselho Estadual de Saúde, que verifica o cumprimento das metas estipuladas no contrato de gestão.

As parcerias público-privadas nasceram da necessidade de o Estado buscar parceiros no desenvolvimento de infraestrutura e serviços públicos para o atendimento das demandas da sociedade.

O programa de Parcerias Público-Privadas (PPP) do Estado de São Paulo foi instituído pela Lei nº 11.688, sancionada pelo governador Geraldo Alckmin em 19 de maio 2004.

Muito embora o Estado de São Paulo tenha se adiantado ao governo federal na regulamentação das PPPs, o Programa Paulista conta com as mesmas modalidades de concessão – administrativa ou patrocinada –, nas quais as empresas executam e operam projetos e são remuneradas somente pelo Estado ou pelo Estado e por tarifas de usuários respectivamente, no prazo mínimo de 5 anos e no máximo de 35 anos

Para o governo paulista, o sucesso das concessões rodoviárias e da distribuição de gás natural criou um ambiente muito favorável para a implementação de Parcerias Público-Privadas.

O Programa Paulista de Parcerias Público-Privadas conta com instâncias especificamente criadas para seu desenvolvimento, implantação, fiscalização e suporte, quais sejam, (i) Conselho Gestor, (ii) Companhia Paulista de Parcerias – CPP e (iii) Unidade de Parcerias Público-Privadas.



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

É de se considerar que o crescimento vertiginoso dos custos de assistência à saúde tem gerado diversas propostas de mudança na organização de seus equipamentos financiados com recursos públicos, e o Modelo de Parcerias do Governo de Estado de São Paulo se configura em alternativa concreta para obtenção de maior qualidade e produtividade com menores custos. Nesse modelo, a contratação de serviços, avaliação e controle é atribuição exclusiva do Estado, que deve prestar contas de forma transparente e permanente, permitindo o indispensável controle social, em benefício do atendimento das necessidades da população usuária do Sistema Único de Saúde.

Nesse contexto, tratando especificamente do Projeto de Concessão Administrativa para a construção, fornecimento de equipamentos, manutenção e gestão dos serviços não assistenciais em três COMPLEXOS HOSPITALARES, nos termos do Edital de Concorrência Internacional Nº 001/2013, incluída no Programa de Parcerias Público-Privadas do Estado de São Paulo, o Governo aposta em uma combinação entre diferentes modelos de gestão onde os serviços “Bata Cinza” e “Bata Branca” serão desenvolvidos respectivamente pelas CONCESSIONÁRIAS e pela(s) OSS escolhidas, e/ou pelas equipes técnicas da Administração Direta.

Finalmente, entendendo que o Estado assume obrigação indelegável de avaliar, controlar, monitorar e fiscalizar a execução da operação nos COMPLEXOS HOSPITALARES do Estado de São Paulo. Deverá monitorar a qualidade e desempenho do Parceiro Privado e do(s) Operador(es) dos Complexos Hospitalares na prestação dos respectivos serviços.

É primordial, portanto, que a Secretaria de Estado de Saúde de São Paulo se valha da contratação de uma consultoria especializada em apoiar a Administração Pública no aprimoramento e qualificação do processo de fiscalização dessas organizações, bem como dos seus mecanismos de avaliação e controle dos resultados planejados.

Isto, porque segundo os contratos de CONCESSÃO ADMINISTRATIVA o desempenho dos Parceiros Privados na execução dos objetos contratuais serão avaliados mensalmente pelo Poder Concedente, que ser valerá da contratação de Verificador Independente, que deverá apresentar relatório de avaliação de desempenho em até 10 (dez) dias antes da data aprazada para o pagamento da remuneração dos Parceiros Privados.

Esse apoio técnico-gerencial especializado da consultoria/verificação tem a finalidade de atuar como suporte para Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, permitindo o desenvolvimento das atividades estratégicas de ajuste organizacional, estruturação das suas equipes técnicas, adequação dos procedimentos e rotinas de trabalho institucionais, alinhadas às características destas modalidades de gestão com as entidades parceiras, em apoio à consolidação do Modelo de Parcerias do Governo de Estado de São Paulo no âmbito da saúde.

### **3. JUSTIFICATIVA**

Considerando que:

- a) OS CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA que objetivam a construção, operação de serviços “Bata Cinza” e manutenção de COMPLEXOS HOSPITALARES do Estado de São Paulo transfere à iniciativa privada a construção dessas novas unidades hospitalares além da prestação dos serviços não assistenciais nelas prestados (“Bata Cinza”);
- b) Constituem atividades não assistenciais os serviços de:

Hotelaria, Higiene e Manutenção e Engenharia, a saber:

1. Serviços de Apoio Assistencial;
2. Logística de Medicamentos, Materiais, incluindo Rastreabilidade;
3. Planejamento para aquisição de Medicamentos;
4. Planejamento, guarda e disponibilidade de Órteses e Próteses;
5. Processamento, Esterilização e Rastreabilidade de Instrumentais;
6. Serviços Administrativos;
7. Help Desk;



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

8. Portaria e Recepção;
  9. Vigilância e Segurança Patrimonial;
  10. Ascensoristas;
  11. Circuito Interno de Imagens (CFTV);
  12. Hotelaria;
  13. Lavanderia;
  14. Rouparia;
  15. Nutrição e Dietética;
  16. Manutenção e Engenharia;
  17. Manutenção de Equipamentos Médicos;
  18. Manutenção Predial;
  19. Conservação e Jardinagem;
  20. Manutenção de Água e Esgoto;
  21. Manutenção de Sistemas de TI e Telemedicina;
  22. Gases Medicinais;
  23. Transporte Externo de Pacientes;
  24. Higiene;
  25. Limpeza e Higienização;
  26. Logística Hospitalar de Resíduos.
- c) O prazo desta CONCESSÃO ADMINISTRATIVA será de 20 (vinte) anos, contados a partir do Termo de Transferência Inicial pelas Partes;
- d) Para o cumprimento de suas obrigações contratuais a CONCESSIONÁRIA receberá uma Remuneração, integralmente desembolsada pelo PODER CONCEDENTE nos termos do Capítulo IV do CONTRATO DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA;
- e) Dentre as principais obrigações do PODER CONCEDENTE está efetuar o pagamento da Contraprestação Pecuniária, incluindo a Contraprestação Mensal Fixa – Parcela A e a Produção dos Serviços – Parcela B, aos Parceiros Privados, sendo esta última de valor variável segundo seu desempenho na execução contratual (Coeficiente de Mensuração de Desempenho);
- f) O valor da Remuneração do PARCEIRO PRIVADO sofrerá variações de acordo com o cumprimento dos Indicadores de Desempenho os quais deverão ser alvo de mensuração e avaliação mensal pelo PODER CONCEDENTE e, como previsto na Cláusula Vigésima Sexta dos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, esta avaliação deve ser efetivada, obrigatoriamente, por meio de VERIFICADOR INDEPENDENTE;
- g) O PODER CONCEDENTE prestará no COMPLEXO HOSPITALAR os serviços “Bata Branca”, seja diretamente ou através da gestão realizada pelas OSS por meio de CONTRATO DE GESTÃO;
- h) Os serviços “Bata Cinza” especificados nos CONTRATOS DE CONCESSÃO compreendem as atividades necessárias e imprescindíveis à viabilização da prestação dos serviços “Bata Branca”, devendo, portanto, o PODER CONCEDENTE, atuar na coordenação e interface de ambos os serviços garantindo sua qualidade e eficiência, nos termos dos CONTRATOS e das MATRIZES DE INTERFACE;
- i) A coexistência da CONCESSIONÁRIA e do(s) OPERADOR(ES) HOSPITALAR(ES) no âmbito da operação dos equipamentos de saúde confere a este projeto peculiar necessidade de alinhamento técnico entre os SISTEMAS DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO e de avaliação do cumprimento das cláusulas contratuais tanto da prestação dos serviços “Bata Branca” quanto dos serviços “Bata Cinza”, sobretudo aquelas relativas ao atingimento dos objetivos quantitativos e qualitativos das operações, uma vez que estas ocorrerão simultaneamente, impactando uma na outra. Além disso, ambas interferem sobre o resultado final da prestação do serviço oferecido ao usuário do SUS, no âmbito dos COMPLEXOS HOSPITALARES;
- j) Caberá ainda ao PODER CONCEDENTE fiscalizar o cumprimento dos objetos contratuais, bem como, monitorar a qualidade e desempenho dos Parceiros Privados e do(s) Operador(es) dos COMPLEXOS HOSPITALARES na prestação dos respectivos serviços com auxílio indispensável do VERIFICADOR INDEPENDENTE que deverá aplicar sobre os valores da Remuneração Variável (Parcela B) devidos as consequências dos Indicadores de Desempenho;



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

- k) Nos exercício de suas funções o PODER CONCEDENTE deverá ainda cumprir e fazer cumprir todas as demais disposições dos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, de acordo com todas as determinações legais e regulamentares vigentes;
- l) A atuação do VERIFICADOR INDEPENDENTE tem notadamente relevante papel nos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, sendo que ela pode ser estendida para oferecimento de suporte técnico na fase pré-operacional dos COMPLEXOS HOSPITALARES, especialmente levando-se em consideração que ele cumprirá função central nos processos e instrumentos de regulação contratuais previstos;
- m) A atuação do VERIFICADOR INDEPENDENTE está diretamente relacionada ao valor da parcela de remuneração variável das CONCESSIONÁRIAS e que o impacto de suas avaliações e recomendações sistemáticas ao PODER CONCEDENTE é imediato e sobremaneira relevante.

A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE que atuará na verificação dos resultados da Parceria deverá apresentar solução eficaz e suporte técnico eficiente para auxiliar o PODER CONCEDENTE na consecução dos objetivos, bem como dos benefícios finalísticos previstos com a Parceria Público-Privada a fim de garantir o sucesso do Projeto.

Essa tarefa envolve auxílio em dois âmbitos complementares e complexos de avaliação pelo PODER CONCEDENTE, a saber: (i) da execução do CONTRATO DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA; (ii) da execução do CONTRATO DE GESTÃO dos Complexos Hospitalares e/ou da atuação das equipes próprias na gestão das unidades. Portanto, inicialmente pressupõe a definição de um modelo organizativo eficiente que dê conta da coordenação integrada dos trabalhos, de estruturar a cooperação entre as Instituições envolvidas e de viabilizar a interlocução com os diferentes agentes intervenientes para que a Secretaria da Saúde do Estado de São Paulo operacionalize os devidos controles internos, fiscalização e avaliação dos resultados das execuções CONTRATUAIS mantendo padrões desejáveis de qualidade, transparência e compromisso público com prestação de serviços assistenciais de excelência. Ademais, a execução do objeto desse contrato se dará em duas fases distintas – pré-operação e operação dos COMPLEXOS HOSPITALARES – com entregas de produtos em diferentes periodicidades.

#### **4. OBJETO**

O OBJETO do Contrato decorrente da licitação que se pretende formalizar é a **contratação dos serviços de Verificação Independente e suporte técnico à Secretaria Estadual da Saúde para apoio no controle e avaliação da qualidade e desempenho dos serviços assistenciais e não assistenciais no âmbito de dois complexos hospitalares do Estado de São Paulo executados sob o regime de Parceria Público-Privada**

O OBJETO da LICITAÇÃO não consiste na delegação pela SES/SP da fiscalização do cumprimento das cláusulas dos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA e CONTRATOS DE GESTÃO E/OU ACORDO DE RESULTADOS, sendo essa atividade competência da CONTRATENTE.

#### **5. OBJETIVOS**

As diretrizes, especificações e as atividades concernentes à prestação dos serviços encontram-se descritas no EDITAL e seus anexos, em especial na MINUTA DE CONTRATO e no presente TERMO DE REFERÊNCIA.

Os principais objetivos da contratação são:

- a) Suporte técnico permanente à SES/SP e suas instâncias de gestão da PPP, prévio ao início da operação dos COMPLEXOS HOSPITALARES, nas atividades relativas à estruturação interna específica à coordenação geral dos serviços contratados e ao monitoramento do Projeto;
- b) Suporte técnico permanente à SES/SP e suas instâncias de gestão da PPP, uma vez iniciada a operação dos COMPLEXOS HOSPITALARES, nas atividades ordinárias e/ou extraordinárias relativas ao sistema TIC de mensuração de desempenho; à revisão dos indicadores de



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

- desempenho; ao gerenciamento de riscos e conflitos, assim como, às eventuais recomendações de melhoria de eficiência do Parceiro Privado e do(s) operador(es) dos COMPLEXOS HOSPITALARES;
- c) Realização do ajuste organizacional, no nível da Secretaria de Estado de Saúde de São Paulo e suas instâncias referidas, para adequação de processos e rotinas de trabalho, bem como dos instrumentos para a gestão, controle, fiscalização e avaliação da PPP e da OPERAÇÃO dos COMPLEXOS HOSPITALARES;
  - d) Realização de capacitação e aprimoramento do quadro técnico da equipe própria da Secretaria de Estado de Saúde de São Paulo que atua diretamente com o monitoramento e avaliação dos serviços contratados no que se refere ao conhecimento sobre PPP, técnicas de resolução de problemas comuns no cotidiano de Projetos de Concessão na área da saúde e treinamentos operacionais relativos à função de avaliação de qualidade e desempenho previstos nos CONTRATOS DE CONCESSÃO;
  - e) Otimização dos processos e procedimentos para aferição dos dados produzidos pelas CONCESSIONÁRIAS e pelo(s) OPERADOR(ES) DOS COMPLEXOS HOSPITALARES (OSS e/ou Equipe Própria), garantindo agilidade, qualidade e confiabilidade no registro de todas as informações geradas nos sistemas de informação utilizados pelos Parceiros e na apresentação desses dados;
  - f) Padronização e validação de metodologia de aferição dos indicadores de qualidade e desempenho dos dados produzidos e apresentados pelas CONCESSIONÁRIAS e pelo(s) OPERADOR(ES) DOS COMPLEXOS HOSPITALARES, de armazenamento e de disponibilização permanente das informações auferidas;
  - g) Avaliação da MATRIZ DE INTERFACE elaborada pela COMISSÃO DE INTERFACE que servirá de fundamento técnico para regulação da relação institucional entre as organizações parceiras no âmbito da operação dos COMPLEXOS HOSPITALARES;
  - h) Desenvolvimento de indicadores estratégicos de resultado que auxiliarão a SES/SP a mensurar seus principais objetivos nos CONTRATOS DE CONCESSÃO de forma a complementar os indicadores já existentes, que não gere alteração no mecanismo de pagamento, mas que apoie o processo de avaliação integrada das duas operações (assistencial e não assistencial), mediante aprovação conjunta da SES/SP, das CONCESSIONÁRIAS e dos OPERADOR(ES) HOSPITALAR(ES);
  - i) Aferição e certificação dos resultados dos indicadores de desempenho e de qualidade das CONCESSIONÁRIAS que realizarão a exploração da operação e manutenção dos COMPLEXOS HOSPITALARES no âmbito dos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA.
  - j) Aferição e certificação dos resultados dos indicadores de desempenho e de qualidade do(s) OPERADOR(ES) HOSPITALAR(ES) que executará(ão) os serviços assistenciais nos COMPLEXOS HOSPITALARES no âmbito do(s) CONTRATO(S) DE GESTÃO e/ou da Administração Direta.
  - k) Elaboração e certificação do cálculo do valor de remuneração mensal do Parceiro Privado mediante as avaliações sistemáticas que serão realizadas em consonância com o disposto na Cláusula Vigésima – DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA dos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA.
  - l) Promoção e proposição de melhorias contínuas para os processos de CONTRATUALIZAÇÃO de serviços de saúde e de PARCERIA PÚBLICO PRIVADA da Secretaria de Estado de Saúde de São Paulo, bem como da atuação da própria SES/SP.

## **6. FINALIDADE DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A presente contratação visa garantir as melhores práticas com relação à atuação da SES/SP na função de gestora e reguladora da execução das prestações de serviços no âmbito da operação não assistencial





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DE ESTADO  
DA SAÚDE**

(PPP) e da operação assistencial (OSS e/ou equipe própria) dos COMPLEXOS HOSPITALARES, através atuação do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

Os dois COMPLEXOS HOSPITALARES incluídos nessa prestação de serviços são:

- a. Hospital Estadual de Sorocaba (Lote 01 da Concorrência Internacional nº 001/2013).
- b. Hospital Estadual de São José dos Campos (Lote 02 da Concorrência Internacional nº 001/2013).

## **7. DO PRAZO DO CONTRATO**

O prazo de vigência do contrato é de 05 (cinco) anos, em conformidade com Art. 57 da Lei nº 8.666/93, a contar da data da assinatura do CONTRATO, nos termos da MINUTA DE CONTRATO.

## **8. ESCOPO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

### **8.1 ALCANCE DOS SERVIÇOS**

- Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual;
- Concessionárias – Projeto de PPP dos dois Complexos Hospitalares;
- Operadores dos dois Complexos Hospitalares (Organizações Sociais Contratadas e/ou Equipes da Administração Direta);
- Comitê Gestor da PPP;
- Comitê de Monitoramento do Contrato de PPP;
- Comissão de Avaliação da Execução dos Contratos de Gestão.

### **8.2. COMPONENTES**

De acordo com os objetivos estabelecidos, o escopo dos serviços contratados abrange os seguintes componentes:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DE ESTADO  
DA SAÚDE

Componente	Descrição	Âmbito		Nível	Unidades de Referência
A. SUPORTE TÉCNICO	Apoio técnico gerencial especializado à estrutura da SES SP.	Parceria Público-Privada	Contrato de Concessão Administrativa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poder Concedente</li><li>• Comissão de Acompanhamento dos Contratos de PPP</li><li>• Comitê Gestor</li></ul>	Hospital Estadual de Sorocaba (Lote 01).  Hospital Estadual de São José dos Campos (Lote 02).
		Organização Social de Saúde / Equipe Própria	Contratos de Gestão / Acordos de Resultados	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poder Concedente</li><li>• Comissão de Avaliação e Fiscalização dos Contratos de Gestão</li></ul>	
B. VERIFICADOR INDEPENDENTE	Apoio técnico e operacional na avaliação de desempenho dos serviços prestados.	Parceria Público-Privada	Serviços Não Assistenciais ("Bata Cinza")	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poder Concedente</li><li>• Concessionária</li><li>• Comitê Gestor</li><li>• Comissão de Interface</li></ul>	
		Organização Social de Saúde/Equipe Própria	Serviços Assistenciais ("Bata Branca")	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poder Concedente</li><li>• Operadores dos Complexos Hospitalares</li><li>• Comissão de Interface</li><li>• Comitê Gestor</li><li>• Comissão de Avaliação e Fiscalização dos Contratos de Gestão</li></ul>	



### 8.3. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

#### 8.3.1. COMPONENTE A – SUPORTE TÉCNICO

##### Apoio técnico gerencial especializado à estrutura da SES SP – PRÉ-OPERAÇÃO DOS COMPLEXOS HOSPITALARES.

Atividades a serem desenvolvidas:

- a. Definir e auxiliar a implementação do desenho e estrutura do modelo organizativo, de governança, adequado à SES/SP garantindo o alinhamento da Administração Pública com as necessidades e características do Projeto de Parceria Público Privada, levando em conta as capacidades institucionais;
- b. Capacitar os profissionais do quadro técnico-gerencial próprio da SES/SP adequados para representá-la em suas respectivas atribuições, no âmbito das instâncias públicas de controle, monitoramento e avaliação das PPPs (Comitê Gestor; Implantação da Solução de TIC; Junta Técnica; outras);
- c. Definir e auxiliar a implementação das rotinas e dos processos essenciais ao monitoramento e controle do desempenho da PPP considerando as premissas dos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA e os termos da operação assistencial dos COMPLEXOS HOSPITALARES;
- d. Revisar os indicadores de qualidade e desempenho existentes no âmbito dos serviços assistenciais dos COMPLEXOS HOSPITALARES, gerenciados por OSS e/ou pela equipe própria da SES/SP, e definição do novo conjunto de parâmetros de monitoramento e avaliação adequados aos objetivos da operação integral dos COMPLEXOS HOSPITALARES;
- e. Revisar o CONTRATO DE GESTÃO implementado pela SES/SP, por meio da CGCSS, para contratação dos serviços de saúde dos dois COMPLEXOS HOSPITALARES incluídos no Projeto, em caso de gestão através de OSS. Em caso da operação assistencial ser realizada pela administração direta, revisar e/ou desenvolver o instrumento de Contratualização – ACORDO DE RESULTADOS - para os mesmos serviços a serem prestados.
- f. Elaborar os conteúdos e realizar as atividades de capacitação e treinamento operacional, conforme cronograma deste Termo, voltado ao quadro de pessoal próprio da SES/SP que atuará diretamente na função de controle e monitoramento dos serviços contratados.
- g. Auxiliar tecnicamente e acompanhar o Parceiro Privado na elaboração da solução de TIC, na medida em que esta, além de permitir o cálculo dos indicadores de desempenho estabelecidos no CONTRATO DE CONCESSÃO, abrangerá a prestação dos serviços da bata branca.

#### 8.3.2. COMPONENTE B – VERIFICADOR INDEPENDENTE

##### Apoio técnico e operacional na avaliação de desempenho dos serviços prestados – OPERAÇÃO DOS COMPLEXOS HOSPITALARES..

Atividades a serem desenvolvidas:

- a. Atender ao disposto nos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA e seus respectivos anexos, relativos à atuação do VERIFICADOR INDEPENDENTE;
- b. Esclarecer as dúvidas relacionadas ao negócio, CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, orientando a SES/SP no âmbito da atuação dos serviços previstos pela Consultoria;



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

- c. Realizar pesquisa de satisfação dos usuários dos COMPLEXOS HOSPITALARES de acordo com o cronograma previsto nos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA;
- d. Avaliar os Manuais Operacionais dos serviços não assistenciais que deverão ser preparados pelas Concessionárias (SPE), aprovando-os quanto aos aspectos ligados à verificação dos Indicadores de Desempenho previstos nos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA;
- e. Apoiar permanentemente a SES/SP e as instâncias colegiadas de regulação e/ou monitoramento do Projeto de PPP e da contratualização dos COMPLEXOS HOSPITALARES na elaboração dos relatórios ordinários a serem por estes apresentados;
- f. Monitorar os resultados da execução da concessão e validação de dados obtidos, conforme previsto nos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA e seus anexos. Sendo que a atividade de monitoramento deverá produzir ativo substancial para a melhoria dos processos de aferição, pois somente assim se terá visão completa e concreta da situação do projeto. Os resultados do monitoramento devem indicar recomendações relativas ao aumento ou diminuição da periodicidade da aferição, mudanças necessárias no processo de mensuração e apuração dos Indicadores de Desempenho ou quaisquer outras observações mais benéficas ao processo;
- g. Analisar e validar a integridade e qualidade dos dados apresentados pelas CONCESSIONÁRIAS e pelo(s) OPERADOR(ES) HOSPITALAR(ES) os quais serão a fonte oficial de informação para a mensuração de desempenho dos serviços não assistenciais e assistenciais;
- h. Assessorar o processo de aferição automática dos dados relativos ao desempenho das CONCESSIONÁRIAS e do(s) OPERADOR(ES) HOSPITALAR(ES), de acordo com as premissas estabelecidas nos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA e nos CONTRATOS DE GESTÃO/ACORDOS DE RESULTADOS;
- i. Apurar os Indicadores de Desempenho, previstos nos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA e seus anexos, bem como emitir relatórios a respeito do seu cumprimento;
- j. Apurar os Indicadores de Desempenho, previstos contrato de Gestão e seus anexos, bem como emitir relatórios a respeito do seu cumprimento;
- k. Efetuar o cálculo da Contraprestação Mensal, como consequência do cumprimento ou descumprimento dos Indicadores de Desempenho, considerando os eventuais descontos relativos ao descumprimento total ou parcial das obrigações dos Parceiros Privados, as quais implicarão em redução proporcional do valor de remuneração previsto nos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA e seus anexos;
- l. Auxiliar a Secretaria Estadual da Saúde na eventual aplicação das penalidades previstas nos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA e seus anexos;
- m. Auxiliar a Secretaria Estadual da Saúde na eventual aplicação das penalidades previstas no âmbito da operação dos serviços assistenciais (CONTRATO DE GESTÃO e seus anexos e/ou ACORDO DE RESULTADOS);
- n. Executar inspeções documentais e, quando necessário, também inspeções físicas que resultarão em relatórios que terão a finalidade de aprimorar a qualidade dos serviços e mesmo da fiscalização, e apontar oportunidades de melhoria, visando o acompanhamento da qualidade da prestação dos serviços;
- o. Apoiar na revisão dos Indicadores de Desempenho dos serviços da PPP em razão do ganho de eficiência entre outras previstas nos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA e seus anexos;



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

- p. Apoiar permanentemente a SES/SP e as CONCESSIONÁRIAS (SPE) em questões relacionadas à revisão pontual de algum indicador relacionado ao Sistema de Mensuração de Desempenho, bem como em relação à solução de TIC;
- q. Recomendar os parâmetros para a recomposição econômico-financeira dos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA ou para ajuste no valor da Contraprestação Mensal, consolidando os resultados de suas análises em relatórios específicos, caso necessário;
- r. Validar todos os dados técnicos e econômico-financeiros dos pedidos de revisão ordinária e extraordinária dos Indicadores de Desempenho e/ou valores de contraprestação previstos, se necessário;
- s. Analisar eventuais cenários de reivindicação frente aos termos contratuais que se aplicam ao pleito e elaborar, ao final, um parecer técnico para dar suporte à análise da SES/SP a respeito do pleito;

### **9. REGIME DE EXECUÇÃO**

Os serviços de VERIFICADOR INDEPENDENTE deverão ser executados nas dependências da Secretaria da Saúde do Estado de São Paulo, bem como, nas dependências da CONTRATADA, segundo atividades definidas pelo Plano de Trabalho que será aprovado pelas Partes na ocasião da formalização do CONTRATO.

Quando as atividades forem executadas nas dependências da SES SP esta deverá disponibilizar uma sala adequada para acomodar os consultores/auditores oferecendo recursos audiovisuais e ponto de energia e internet.

A CONTRATADA deverá se conectar à rede da Secretaria da Saúde, para gravação periódica dos artefatos em desenvolvimento, ou seja, a cada entrega de produtos desenvolvidos, devendo, para isso, também, providenciar os recursos de hardware, software e comunicação, necessários para o acesso, às suas expensas, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

Nesses casos deverão ser seguidas todas as normas de segurança e acesso aos sistemas e ambientes definidos pela CONTRATANTE, que serão informados à CONTRATADA, quando da assinatura do contrato.

O início da execução dos serviços deverá ocorrer no prazo de até 15 (quinze) dias a partir da data de assinatura do contrato, conforme estabelecidos nas especificações técnicas dos serviços constantes no Termo de Referência (Anexo I do Edital).

Todos os serviços deverão ser aprovados pelo Contratante. O desenvolvimento dos serviços obedecerá ao Cronograma de Entrega do Produto apresentado na proposta, em conformidade com o presente termo referencial.

Serão atestados pelo Gestor Contratual as parcelas dos serviços efetivamente executados, observado a proposta apresentada, o plano de trabalho, devendo estar em consonância com o Termo de Referência e Cronograma de Entrega de Produto; a medição dos serviços executados para efeito de faturamento; e, a recepção de documentos e serviços concluídos, especialmente ao final dos serviços.

Para a avaliação dos serviços executados durante o transcorrer dos trabalhos objeto do contrato, serão realizadas reuniões entre o Contratante e a Contratada, com a finalidade de dar ao Gestor Contratual subsídios de analisar, definir, dirimir dúvidas, solicitar complementações de informações e documentou ou, eventualmente, corrigir possíveis falhas ou omissos.

Todas as recomendações e decisões definidas nas reuniões deverão ser registradas em atas assinadas pelos representantes de ambas as partes e pelos demais participantes e terão validade de comunicação escrita.



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

Durante o desenvolvimento e análise dos serviços realizados, os documentos solicitados, a critério da Contratante, para a perfeita compreensão e aceitação dos serviços prestados pela Contratada, inclusive requisição de amostras, catálogos, visitas técnicas, arquivos digitalizados ou outros detalhes necessários, deverão ser atendidos dentro dos prazos estipulados pela Contratante, que será mediante critério de priorização, sob pena de advertência e sanção administrativa por descumprimento contratual.

**10. PRODUTOS POR COMPONENTE**

<b>COMPONENTE</b>	<b>PRODUTOS PREVISTOS</b>
<b>A – SUPORTE TÉCNICO PRÉ-OPERAÇÃO DOS COMPLEXOS HOSPITALARES</b>	1. Documento de especificação do desenho e estrutura de Modelo Organizativo adequado à SES SP.
	2. Capacitação dos profissionais do quadro técnico-gerencial próprio da SES SP adequados para representar o PODER CONCEDENTE, no âmbito das instâncias públicas de controle, monitoramento e avaliação da PPP.
	3. Manual de rotinas e dos processos essenciais ao monitoramento e controle do desempenho da PPP.
	4. Documento técnico contendo proposta de novo conjunto de parâmetros de monitoramento e avaliação (Indicadores de Desempenho) adequados aos objetivos do Projeto.
	5. Revisão do instrumento de Contratualização (CG ou Acordo de Resultados) para os dois COMPLEXOS HOSPITALARES da PPP.
	6. Relatórios / Atas das atividades de capacitação acompanhadas das listas de presença.
	7. Relatórios / Atas das reuniões técnicas de assessoramento realizadas com a SES SP e suas instâncias de controle e avaliação da PPP e dos CG.
	8. Relatório Técnico para subsidiar o Parceiro Privado na elaboração da solução de TIC.
<b>B- VERIFICADOR INDEPENDENTE OPERAÇÃO DOS COMPLEXOS HOSPITALARES</b>	9. Relatórios com os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários dos COMPLEXOS HOSPITALARES.
	10. Parecer técnico sobre a análise dos Manuais Operacionais dos serviços não assistenciais que deverão ser preparados pela Concessionária (SPE).
	11. Parecer técnico sobre a integridade e qualidade dos dados apresentados pelo Parceiro Privado e pelo Operador Hospitalar para a mensuração dos indicadores de desempenho.
	12. Parecer técnico mensal sobre o monitoramento dos resultados da execução dos serviços não assistenciais e validação dos dados obtidos, incluindo as recomendações do VI.
	13. Parecer técnico mensal sobre o monitoramento dos resultados da execução dos serviços assistenciais e validação dos dados obtidos, incluindo as recomendações do VI.
	14. Relatório técnico contendo o resultado do cálculo da Contraprestação Mensal.



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

	15.
	16. Relatório técnico/Ata de visita in loco contendo o resumo das inspeções documentais e/ou inspeções físicas realizadas, incluindo as recomendações de melhoria.
	17. Relatório técnico com o resultado da revisão dos Indicadores de Desempenho dos serviços da PPP.
	18. Parecer técnico contendo as recomendações dos parâmetros para a recomposição econômico-financeira do contrato de Parceria Público-Privada ou para ajuste no valor da Contraprestação Mensal, se necessário.
	19. Parecer técnico contendo posição do VI sobre revisão ordinária e extraordinária dos Indicadores de Desempenho e/ou valores de contraprestação previstos.
	20. Parecer técnico contendo o resultado da análise do VI sobre os eventuais cenários de reivindicação frente aos termos contratuais, se necessário.
	21. Relatório/Atas de reuniões de acompanhamento realizadas com o Poder Público, SPE e/ou instâncias de controle, monitoramento e fiscalização do Projeto de PPP e do CG.

#### **11. CRONOGRAMA DE ENTREGA DE PRODUTOS**

Todos os produtos deverão ser entregues pela CONTRATADA de acordo com cronograma abaixo apresentado e deverão ser revisados pela equipe da SES/SP receptora dos serviços prestados, para a validação e autorização de pagamento.

Os cronogramas de entrega dos produtos da CONTRATADA são diferentes para cada etapa dos Projetos de CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, em razão do cronograma de execução dos Contratos em cada um dos dois COMPLEXOS HOSPITALARES.

As atividades relativas ao COMPONENTE A - Pré-operação dos COMPLEXOS HOSPITALARES, deverão ser iniciadas após a formalização da contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, mesmo durante a Fase de Investimento do Projeto de CONCESSÃO.

No entanto, as atividades relativas ao COMPONENTE B - Operação dos COMPLEXOS HOSPITALARES, atreladas à atuação do VERIFICADOR INDEPENDENTE ocorrerão de forma coincidente com a Fase de Início de Operação de cada um dos dois COMPLEXOS HOSPITALARES.

Alguns dos produtos listados no item 10 do presente Termo serão desenvolvidos e entregues à SES/SP apenas uma única vez, ou somente se necessário, em função da característica da atividade que dará origem ao produto. Os demais produtos (relatórios e/ou pareceres técnicos) serão elaborados de forma sistemática, com periodicidade mensal, ou seja, deverão ser entregues repetidamente em função do período de realização das atividades que darão origem aos mesmos, segundo planejamento dos cronogramas apresentados adiante.

Adiante apresentamos os cronogramas anuais estimados de entrega dos produtos por componente contratado.

Legenda:

**ST**- Componente A (Suporte Técnico)

**VI** - Componente B (Verificador Independente)

**X** – Mês de entrega do Produto



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

CRONOGRAMA DE ENTREGA		Mês de referência/1º ano											
		1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º
1. Auxílio técnico e acompanhamento do Parceiro Privado na elaboração da solução de TIC: atividade permanente.	ST	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Relatórios / Atas das reuniões técnicas de assessoramento realizadas com a SES SP e suas instâncias de controle e avaliação da PPP e dos CG.	ST		X		X		X		X		X		X
3. Documento de especificação do desenho e estrutura de Modelo Organizativo adequado à SES SP.	ST		X										
4. Programa de Capacitação dos profissionais do quadro técnico-gerencial próprio da SES SP para compor as instâncias públicas de controle, monitoramento e avaliação da PPP.	ST		X										
5. Manual de rotinas e dos processos essenciais ao monitoramento e controle do desempenho da PPP.	ST				X								
6. Documento técnico contendo revisão e análise dos parâmetros de monitoramento e avaliação (Indicadores de Desempenho) e proposição de melhorias para adequá-los aos objetivos do Projeto. Obs: Pode ocorrer em qualquer outro momento se solicitado, e obrigatoriamente deverá ocorrer a cada três anos.	ST				X								
7. Revisão de instrumento de Contratualização (CG ou Acordo de Resultados) para os três COMPLEXOS HOSPITALARES da PPP.	ST			X									
8. Relatórios / Atas das atividades de capacitação acompanhadas das listas de presença.	ST					X			X			X	





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DE ESTADO  
DA SAÚDE

CRONOGRAMA DE ENTREGA		Mês de referência/1º											
		1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º
9. Relatório/Atas de reuniões de acompanhamento realizadas com o Poder Público, SPE e/ou instâncias de controle, monitoramento e fiscalização do Projeto de PPP e do CG.	VI		X		X		X		X		X		X
10. Relatório técnico/Atas de visitas in loco contendo o resumo das inspeções documentais e/ou inspeções físicas realizadas, incluindo as recomendações de melhoria.	VI						X		X		X		X
11. Parecer técnico sobre a análise dos Manuais Operacionais dos serviços não assistenciais que deverão ser preparados pela Concessionária (SPE).	VI							X	X	X	X	X	X
12. Parecer técnico mensal sobre o monitoramento dos resultados da execução dos serviços não assistenciais e validação de dados obtidos, incluindo as recomendações do VI.	VI							X	X	X	X	X	X
13. Parecer técnico mensal sobre o monitoramento dos resultados da execução dos serviços assistenciais e validação de dados obtidos, incluindo as recomendações do VI.	VI							X	X	X	X	X	X
14. Relatório técnico contendo o resultado do cálculo da Contraprestação Mensal.	VI							X	X	X	X	X	X
15. Relatório com resultados da pesquisa de satisfação dos usuários dos COMPLEXOS HOSPITALARES.	VI									X			X
16. Parecer técnico sobre a integridade e qualidade dos dados apresentados pelo Parceiro Privado e pelo Operador Hospitalar para a mensuração dos indicadores de desempenho.	VI									X			X



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

17. Relatório técnico com o resultado da revisão dos Indicadores de Desempenho dos serviços da PPP.	VI																		X
18. Parecer técnico contendo posição do VI sobre revisão ordinária e extraordinária dos Indicadores de Desempenho e/ou valores de contraprestação previstos;	VI																		X
19. Parecer técnico contendo as recomendações dos parâmetros para a recomposição econômico-financeira do contrato de Parceria Público-Privada ou para ajuste no valor da Contraprestação Mensal.	VI	Somente se necessário																	
20. Parecer técnico contendo o resultado da análise do VI sobre os eventuais cenários de reivindicação frente aos termos contratuais.	VI	Somente se necessário																	



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DE ESTADO  
DA SAÚDE**

CRONOGRAMA DE ENTREGA		Mês de referência/2º e 3º anos												
		1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º	
1. Parecer técnico sobre a integridade e qualidade dos dados apresentados pelo Parceiro Privado e pelo Operador Hospitalar para a mensuração dos indicadores de desempenho.	VI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Parecer técnico mensal sobre o monitoramento dos resultados da execução dos serviços não assistenciais e validação de dados obtidos, incluindo as recomendações do VI.	VI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3. Parecer técnico mensal sobre o monitoramento dos resultados da execução dos serviços assistenciais e validação de dados obtidos, incluindo as recomendações do VI.	VI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4. Relatório técnico contendo o resultado do cálculo da Contraprestação Mensal.	VI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. Relatório técnico/Atas de visita in loco contendo o resumo das inspeções documentais e/ou inspeções físicas realizadas, incluindo as recomendações de melhoria.	VI		X		X		X		X		X		X	
6. Relatório/Atas de reuniões de acompanhamento realizadas com o Poder Público, SPE e/ou instâncias de controle, monitoramento e fiscalização do Projeto de PPP e do CG.	VI		X		X		X		X		X		X	
7. Relatório com resultado da Pesquisa de satisfação dos usuários dos COMPLEXOS HOSPITALARES.	VI			X			X			X			X	
8. Parecer técnico sobre a análise dos Manuais Operacionais dos serviços não assistenciais que deverão ser preparados pela Concessionária (SPE).	VI						X						X	



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

9. Relatório técnico com o resultado da revisão dos Indicadores de Desempenho dos serviços da PPP.	VI						X							X
10. Parecer técnico contendo posição do VI sobre revisão ordinária e extraordinária dos Indicadores de Desempenho e/ou valores de contraprestação previstos;	VI						X							X
11. Parecer técnico contendo as recomendações dos parâmetros para a recomposição econômico-financeira do contrato de Parceria Público-Privada ou para ajuste no valor da Contraprestação Mensal.	VI	Somente se necessário												
12. Parecer técnico contendo o resultado da análise do VI sobre os eventuais cenários de reivindicação frente aos termos contratuais.	VI	Somente se necessário												



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

CRONOGRAMA DE ENTREGA		Mês de referência/4º e 5º anos											
		1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º
1. Parecer técnico sobre a integridade e qualidade dos dados apresentados pelo Parceiro Privado e pelo Operador Hospitalar para a mensuração dos indicadores de desempenho.	VI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Parecer técnico mensal sobre o monitoramento dos resultados da execução dos serviços não assistenciais e validação de dados obtidos, incluindo as recomendações do VI.	VI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3. Parecer técnico mensal sobre o monitoramento dos resultados da execução dos serviços assistenciais e validação de dados obtidos, incluindo as recomendações do VI.	VI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4. Relatório técnico contendo o resultado do cálculo da Contraprestação Mensal.	VI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. Relatório técnico/Ata de visita in loco contendo o resumo das inspeções documentais e/ou inspeções físicas realizadas, incluindo as recomendações de melhoria.	VI		X		X		X		X		X		X
6. Relatório/Atas de reuniões de acompanhamento realizadas com o Poder Público, SPE e/ou instâncias de controle, monitoramento e fiscalização do Projeto de PPP e do CG.	VI		X		X		X		X		X		X
7. Relatório com resultado da Pesquisa de satisfação dos usuários dos COMPLEXOS HOSPITALARES.	VI			X			X			X			X
8. Parecer técnico sobre a análise dos Manuais Operacionais dos serviços não assistenciais que deverão ser preparados pela Concessionária (SPE).	VI						X						X



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

9. Parecer técnico contendo posição do VI sobre revisão ordinária e extraordinária dos Indicadores de Desempenho e/ou valores de contraprestação previstos;	VI						X							X
10. Relatório técnico com o resultado da revisão dos Indicadores de Desempenho dos serviços da PPP.	VI						X							X
11. Parecer técnico contendo as recomendações dos parâmetros para a recomposição econômico-financeira do contrato de Parceria Público-Privada ou para ajuste no valor da Contraprestação Mensal.	VI	Somente se necessário												
12. Parecer técnico contendo o resultado da análise do VI sobre os eventuais cenários de reivindicação frente aos termos contratuais.	VI	Somente se necessário												



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

## 12.1 EQUIPE DE TRABALHO

A equipe mínima de Projeto deverá ser composta por profissionais, consultores com experiência neste tipo de prestação de serviços de Consultoria e de Verificador Independente, bem como comprovada qualificação técnica. A especificação da equipe para execução dos serviços deverá obedecer aos termos deste documento.

A composição da equipe deverá seguir as seguintes especificações:

### EQUIPE MÍNIMA DE PROJETO

Posição na Equipe	Denominação do Cargo	Quantidade
Coordenação Geral do Projeto	Coordenador Geral	1
Especialista Sênior em Auditoria Operacional	Coordenador Operacional	1
Especialista em desenho de Processos	Consultor Técnico Assistencial	1
Especialista em Indicadores de Desempenho	Consultor Técnico Assistencial	1
Especialista em segurança da Informação	Consultor Técnico Assistencial	1
Analista Financeiro	Consultor Financeiro	1
Consultor em Gestão em Saúde	Consultor em Gestão em Saúde	2
<b>Total de Profissionais</b>		<b>8</b>

Será exigido da CONTRATADA manter a equipe mínima de trabalho à disposição do projeto, para garantir a execução dos serviços requeridos no período.

Os demais profissionais da equipe de trabalho desenvolverão suas atividades no local da prestação dos serviços que poderá ser: nas dependências da Secretaria Estadual da Saúde de São Paulo, nas dependências das Organizações Sociais e/ou também nas dependências da CONCESSIONÁRIA, sempre mediante definição prévia.

As áreas de atuação de cada profissional indicado na equipe de trabalho deverão compreender as seguintes:

- **Coordenador Geral**, profissional com nível superior e experiência mínima de 05 anos nos âmbitos de planejamento em saúde, administração em saúde com ênfase em avaliação por resultados, avaliação de serviços em modelos de Parceria no âmbito da saúde (PPP, Contratos de Gestão ou instrumento similar) e experiência prévia de ao menos 05 anos na função de direção de equipe de consultoria.
- **Especialista Sênior em Auditoria Operacional**, profissional com nível superior e experiência mínima de 05 anos em auditoria de gestão em saúde com ênfase na área da saúde pública e/ou coletiva, avaliação por resultados, avaliação de serviços em modelos de Parceria no âmbito da saúde (Contratos de Gestão e PPP).
- **Especialista em desenho de Processos**, profissional com nível superior e experiência mínima de 03 anos na execução de mapeamento, modelagem ou desenho de processos com ênfase na área da saúde.



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

- **Especialista em Indicadores de Desempenho**, profissional com nível superior e experiência mínima de 03 anos em projetos de aferição, verificação ou monitoramento de indicadores de desempenho.
- **Especialista em Segurança da Informação**, profissional com nível superior e experiência mínima de 03 anos em segurança da informação voltada à área de tecnologia da informação;
- **Analista Financeiro**, profissional com nível superior e experiência mínima de 03 anos em auditoria, análise de demonstrações contábeis e/ou financeiras.
- **Consultor em Gestão em Saúde**, profissionais com experiência mínima de 05 anos na avaliação de programas e serviços de saúde no setor público, ênfase em avaliação por resultados, avaliação de serviços em modelos de Parceria no âmbito da saúde (Contratos de Gestão e PPP) e verificação independente no âmbito PPP em saúde. Deverá ter formação no âmbito das **ciências da saúde**.

### **12.2 LOCAIS E CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A equipe de trabalho poderá utilizar a rede, equipamentos e/ou softwares disponibilizados pela SES/SP para o desenvolvimento das atividades e produtos previstos. Também deverá ter acesso ininterrupto e irrestrito as instalações, aos documentos e aos sistemas de acompanhamento e monitoramento dos serviços objeto dos CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA.

Os materiais e equipamentos de apoio que sejam necessários para o desenvolvimento das atividades descritas nos componentes, relativos ao desenvolvimento das atividades de contratadas serão de responsabilidade da empresa adjudicatária.

No caso do desenvolvimento das atividades específicas de capacitação dos profissionais relativas à execução do contrato, a SES/SP proporcionará os locais adequados e estrutura (acesso à internet, projetor e computador) e demais que sejam necessários para a efetiva realização das atividades previstas. A CONTRATADA, neste caso, será responsável pelas cópias de material didático e desenvolverá todos os trabalhos técnicos de formulação dos conteúdos das atividades (agendas, conteúdos programáticos, capacitadores, elaboração do material didático), bem como, realizará a exposição e/ou treinamento de forma direta.

A CONTRATADA deverá cumprir com as diretrizes tecnológicas, de segurança e qualidade estabelecidas pela SES/SP.

### **12.3 REQUISITOS DE SEGURANÇA E QUALIDADE**

A CONTRATADA deve comprometer-se a cumprir os padrões, níveis de qualidade e critérios de execução estabelecidos pela SES/SP. E é da sua responsabilidade a qualidade final das atividades e produtos elaborados e apresentados à SES/SP. Assim, a empresa deve garantir os mecanismos de acompanhamento que assegurem a qualidade dos resultados.

Sobre a confidencialidade e publicidade dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá manter sigilo a respeito dos dados ou informações oficiais até que estes sejam públicos e notórios, sempre que estejam relacionados com o objeto do contrato.

Qualquer comunicado de imprensa ou presença nos meios de comunicação que a CONTRATADA realize, em relação aos serviços contratados, deverá ser autorizado previamente pela SES/SP.

Toda a documentação que seja obtida ao longo da prestação do serviço é de propriedade exclusiva da SES/SP.





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

**13 SERVIÇOS OBJETO DOS CONTRATOS DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA E CONTRATO DE GESTÃO e/ou ACORDO DE RESULTADOS**

**13.1 SERVIÇOS BATA CINZA (PPP)**

**Área/ Serviço**

Hotelaria, Higiene e Manutenção e Engenharia, a saber:

- 1 Serviços de Apoio Assistencial;
- 2 Logística de Medicamentos, Materiais, incluindo Rastreabilidade;
- 3 Planejamento para aquisição de Medicamentos;
- 4 Planejamento, guarda e disponibilidade de Órteses e Próteses;
- 5 Processamento, Esterilização e Rastreabilidade de Instrumentais;
- 6 Serviços Administrativos;
- 7 Help Desk;
- 8 Portaria e Recepção;
- 9 Vigilância e Segurança Patrimonial;
- 10 Ascensoristas;
- 11 Circuito Interno de Imagens (CFTV);
- 12 Hotelaria;
- 13 Lavanderia;
- 14 Rouparia;
- 15 Nutrição e Dietética;
- 16 Manutenção e Engenharia;
- 17 Manutenção de Equipamentos Médicos;
- 18 Manutenção Predial;
- 19 Conservação e Jardinagem;
- 20 Manutenção de Água e Esgoto;
- 21 Manutenção de Sistemas de TI e Telemedicina;
- 22 Gases Medicinais;
- 23 Transporte Externo de Pacientes;
- 24 Higiene;
- 25 Limpeza e Higienização;
- 26 Logística Hospitalar de Resíduos.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DE ESTADO  
DA SAÚDE

13.2 INDICADORES DE DESEMPENHO (PPP) POR ÁREA/SERVICO

CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA	DEFINIÇÃO
1	Áreas de maior relevância na Operação
2	Áreas relevantes na Operação
3	Áreas de menor relevância na Operação

<sup>(4)</sup> IMPACTO	DEFINIÇÃO
A	Medição Diária - Indicadores Críticos de Desempenho, pelo seu elevado impacto na operação e/ou assistência compõem a parcela variável da remuneração da contraprestação.
B	Medição Diária - Indicadores de desempenho, quando do não atingimento das metas desencadeiam notificação formal e na reincidência ou não atendimento do Plano de Recuperação, passa a compor as variáveis de avaliação da prestação de serviço pela concessionária, atribuição periódica da Comissão de Interface. Considerados Indicadores passivos de penalidade.
C	Medição Periódica com Amostragem Representativa para as metas mensais - Indicadores de Desempenho, quando do não atingimento das metas desencadeiam notificação formal e na reincidência ou não atendimento do Plano de Recuperação, passa a compor as variáveis de avaliação da prestação de serviço pela CONCESSIONÁRIA, atribuição periódica da Comissão de Interface. E também são considerados Indicadores passivos de penalidade.

CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR	DEFINIÇÃO
1	Indicadores de maior relevância na Operação
2	Indicadores relevantes na Operação
3	Indicadores de menor relevância na Operação



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DE ESTADO  
DA SAÚDE

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(+)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(+)	IMPACTO <sup>(+)</sup> FINANCEIRO	PENALIDADE	MEDIÇÃO	META
Qualidade	2	Pesquisa de satisfação do cliente externo e interno, com níveis de satisfação entre bom e ótimo.	1		C	Periódica	Acima de 85%
Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia-SADT	1	% de atendimento às metas pactuadas por serviço.	1		C	Periódica	98%
Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia-SADT	1	Índice de cancelamento de exames por equipamento parado.	1	A		Diária	2%
Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia-SADT	1	Índice de atendimento a agenda programada.	1		B	Diária	98%
Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia-SADT	1	Índice de satisfação de clientes internos e externos.	1		C	Periódica	90%
Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia-SADT	1	Alinhamento da oferta de exames à vocação da Instituição Hospitalar	1		C	Periódica	100%
Engenharia Clínica	2	Índice do cumprimento do cronograma de manutenção preventiva previsto X realizado.	1		C	Periódica	98%
Engenharia Clínica	2	Tempo de resposta para 1º atendimento da equipe interna de engenharia clínica: telefônico em até 05 min ou presencial em até 15 minutos.	2		C	Periódica	95%
Engenharia Clínica	2	Tempo médio de equipamento parado - por tipo de equipamento	1	A		Diária	por medição
Engenharia Clínica	2	Tempo médio entre falhas	1	A		Diária	por medição
Engenharia Clínica	2	Índice de satisfação de clientes internos e externos.	2		C	Periódica	90%



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DE ESTADO  
DA SAÚDE

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(*)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(*)	IMPACTO <sup>(*)</sup>		MEDIÇÃO	META
				FINANCEIRO	PENALIDADE		
Manutenção Predial	2	Tempo de atendimento de OS corretiva para áreas críticas em até 10 (dez) minutos	1	A		Diária	98%
Manutenção Predial	2	Tempo de restabelecimento de abastecimento de energia elétrica - emergência, em até 10 segundos.	1	A		Diária	100%
Manutenção Predial	2	Tempo de resolução de OS (Ordem de Serviço) corretiva em até 6 horas.	2		B	Diária	90%
Manutenção Predial	2	% do Check-list de inspeção dos sistemas elétricos em conformidade.	1		B	Diária	95%
Manutenção Predial	2	% do Check-list de inspeção do sistema de ar condicionado em conformidade.	1		B	Diária	95%
Manutenção Predial	2	% do Check-list de inspeção do sistema de gases medicinais em conformidade.	1		B	Diária	95%
Manutenção Predial	2	Tempo entre falhas por sistema.	1	A		Diária	medição
Manutenção Predial	2	Tempo médio de reparo por sistema.	1	A		Diária	medição
Manutenção Predial	2	Serviços executados em conformidade com o Manual de Procedimento Operacional atualizado e validado pela Comissão de Interface.	2	A		Diária	100%
Manutenção Predial	2	% do Check-List de inspeção do sistema de hidráulica em conformidade.	2		B	Diária	95%
Manutenção Predial	2	Qualidade água potável.	1	A		Diária	100% Nos parâmetros de potabilidade definidos pela Legislação vigente.



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DE ESTADO  
DA SAÚDE**

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(+)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(+)	IMPACTO <sup>(+)</sup>		MEDIÇÃO	META
				FINANCEIRO	PENALIDADE		
Manutenção Predial	2	Qualidade do ar em ambientes climatizados.	1	A		Diária	Índices dentro dos parâmetros estabelecidos pela Legislação vigente.
Serviço de Limpeza e Higiene	2	Tempo médio de limpeza concorrente dos leitos hospitalares em até 20 minutos.	2		B		95%
Serviço de Limpeza e Higiene	2	Tempo médio de atendimento de limpeza terminal em até 50 minutos.	2		B	Diária	95%
Serviço de Limpeza e Higiene	2	Tempo médio de atendimento a chamadas pontuais para higienização de áreas críticas em 15 min.	1	A		Diária	100%
Serviço de Limpeza e Higiene	2	Tempo médio de atendimento a chamadas pontuais para higienização em 15 min.	1		B	Diária	100%
Serviço de Limpeza e Higiene	2	% de limpeza concorrente por leito ocupado.	3	A		Diária	100%
Serviço de Limpeza e Higiene	2	% de limpeza terminal por alta hospitalar.	2	A		Diária	100%
Serviço de Limpeza e Higiene	2	Funcionários uniformizados com crachá e apresentação pessoal alinhado as Políticas da Instituição.	2		C	Periódica	100%
Serviço de Limpeza e Higiene	2	Funcionários utilizam os EPI (Equipamento de Proteção Individual) adequados às atividades.	1		C	Periódica	100%
Serviço de Limpeza e Higiene	2	Na troca de turnos de trabalho o horário é respeitado e as informações relevantes são disponibilizadas.	1		B	Periódica	100%
Serviço de Limpeza e Higiene	2	As áreas operacionais são mantidas higienizadas e organizadas.	1		C	Periódica	100%
Serviço de Limpeza e Higiene	2	Existe um supervisor presente durante as (24) vinte e quatro horas do dia.	1		C	Periódica	100%



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DE ESTADO  
DA SAÚDE

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(*)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(*)	IMPACTO <sup>(4)</sup> FINANCEIRO PENALIDADE	MEDICÃO	META	
Serviço de Rouparia	2	% taxa de relave.	1		C	Periódica	até 5%
Serviço de Rouparia	2	% de atendimento de demandas programadas de enxoval por área ou serviço.	1	A		Diária	95%
Serviço de Rouparia	2	% de cumprimento dos horários de entrega de enxoval.	2	A		Diária	95%
Serviço de Rouparia	2	% de cumprimento dos horários de retirada de enxoval.	2	A		Diária	95%
S Serviço de Rouparia	2	Serviços executados em conformidade com o Manual de Procedimento Operacional atualizado e validado pela Comissão de Interface.	1	A		Diária	100%
Serviço de Rouparia	2	Funcionários uniformizados com crachá e apresentação pessoal alinhado as Políticas da Instituição.	2		C	Periódica	100%
Serviço de Rouparia	2	Funcionários utilizam os EPI (Equipamento de Proteção Individual) adequados às atividades.	1		C	Periódica	100%
Serviço de Rouparia	2	Na troca de turnos de trabalho o horário é respeitado e as informações relevantes são disponibilizadas.	1		B	Periódica	100%
Serviço de Rouparia	2	As áreas operacionais são mantidas higienizadas e organizadas.	1		C	Periódica	100%
Serviço de Rouparia	2	Existe um supervisor presente durante as (24) vinte e quatro horas do dia.	1		C	Periódica	100%
Transporte Externo de Pacientes	3	Disponibilidade do serviço de transporte por período por dia por tipo de viatura.	1	A		Diária	99%



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(†)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(†)	IMPACTO <sup>(‡)</sup>		MEDIÇÃO	META
				FINANCEIRO	PENALIDADE		
Transporte Externo de Pacientes	3	Serviços executados em conformidade com o Manual de Procedimento Operacional atualizado e validado pela Comissão de Interface.	1	A		Diária	100%
Transporte Externo de Pacientes	3	Atendimento a demanda programada de transporte externo.	1		B	Diária	95%
Transporte Externo de Pacientes	3	% Cumprimento da manutenção preventiva programada por tipo de veículo.	2		C	Periódica	99%
Transporte Externo de Pacientes	3	Funcionários uniformizados com crachá e apresentação pessoal alinhado as Políticas da Instituição.	1		C	Periódica	100%
Transporte Externo de Pacientes	3	Funcionários utilizam os EPI (Equipamento de Proteção Individual) adequados às atividades.	2		C	Periódica	100%
Transporte Externo de Pacientes	3	Na troca de turnos de trabalho o horário é respeitado e as informações relevantes são disponibilizadas.	1		B	Periódica	100%
Transporte Externo de Pacientes	3	As áreas operacionais são mantidas higienizadas e organizadas.	1		C	Periódica	100%
Transporte Externo de Pacientes	3	Existe um supervisor presente durante as (24) vinte e quatro horas do dia.	1		C	Periódica	100%
Telefonia Interna	2	Tempo médio de 03 minutos de atendimento por atendente.	2	A		Diária	95%
Telefonia Interna	2	Tempo de espera para iniciar atendimento em até 01 minuto.	1	A		Diária	100%
Telefonia Interna	2	Serviços executados em conformidade com o Manual de Procedimento Operacional atualizado e validado pela Comissão de Interface.	1	A		Diária	100%



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(+)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(+)	IMPACTO <sup>(4)</sup>		MEDIÇÃO	META
				FINANCEIRO	PENALIDADE		
Telefonia Interna	2	% de abandono de chamadas.	1		B	Diária	10%
Telefonia Interna	2	Funcionários uniformizados com crachá e apresentação pessoal alinhado as Políticas da Instituição.	2		C	Periódica	100%
Telefonia Interna	2	Funcionários utilizam os EPI (Equipamento de Proteção Individual) adequados às atividades.	2		C	Periódica	100%
Telefonia Interna	2	Na troca de turnos de trabalho o horário é respeitado e as informações relevantes são disponibilizadas.	1		B	Periódica	100%
Telefonia Interna	2	As áreas operacionais são mantidas higienizadas e organizadas.	2		C	Periódica	100%
Telefonia Interna	2	Existe um supervisor presente durante as (24) vinte e quatro horas do dia.	1		C	Periódica	100%
Telefonia Externa	2	% ocupação por atendente.	2		B	Diária	80%
Telefonia Externa	2	Tempo de espera para iniciar atendimento telefônico em até 01 minuto	1	A		Diária	100%
Telefonia Externa	2	TMO – Tempo médio da operação (agendamento, remarcação ou cancelamento de consulta e exames)	1	A		Diária	Parâmetro a ser definido
Telefonia Externa	2	% de abandono de chamadas.	2	A		Diária	5%
Telefonia Externa	2	Serviços executados em conformidade com o Manual de Procedimento Operacional atualizado e validado pela Comissão de Interface.	1	A		Diária	100%
Telefonia Externa	2	Avaliação da qualidade e precisão das informações repassadas.	1		C	Periódica	100%





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(+)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(+)	IMPACTO <sup>(+)</sup>		MEDIÇÃO	META
				FINANCEIRO	PENALIDADE		
Telefonia Externa	2	Funcionários uniformizados com crachá e apresentação pessoal alinhado as Políticas da Instituição.	2		C	Periódica	100%
Telefonia Externa	2	Funcionários utilizam os EPI (Equipamento de Proteção Individual) adequados às atividades.	2		C	Periódica	100%
Telefonia Externa	2	Na troca de turnos de trabalho o horário é respeitado e as informações relevantes são disponibilizadas.	1		B	Periódica	100%
Telefonia Externa	2	As áreas operacionais são mantidas higienizadas e organizadas.	2		C	Periódica	100%
Telefonia Externa	2	Existe um supervisor presente durante as (24) vinte e quatro horas do dia.	1		C	Periódica	100%
Segurança Patrimonial	2	% de Cumprimento das rondas programadas.	1	A		Diária	100%
Segurança Patrimonial	2	% Cobertura em postos fixos.	1	A		Diária	100%
Segurança Patrimonial	2	% de Sinistros registrados.	2	A		Diária	100%
Segurança Patrimonial	2	Serviços executados em conformidade com o Manual de Procedimento Operacional atualizado e validado pela Comissão de Interface.	1	A		Diária	100%
Segurança Patrimonial	2	% de Resultado da apuração do sinistro.	1		B	Diária	100%
Segurança Patrimonial	2	Tempo de substituição de câmeras de postos fixos pré-estabelecidos em até 24 horas.	1		C	Periódica	95%
Segurança Patrimonial	2	Funcionários uniformizados com crachá e apresentação pessoal alinhado as Políticas da Instituição.	2		C	Periódica	100%



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(*)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(*)	IMPACTO <sup>(3)</sup>		MEDIÇÃO	META
				FINANCEIRO	PENALIDADE		
Segurança Patrimonial	2	Funcionários utilizam os EPI (Equipamento de Proteção Individual) adequados às atividades.	2		C	Periódica	100%
Segurança Patrimonial	2	Na troca de turnos de trabalho o horário é respeitado e as informações relevantes são disponibilizadas.	1		B	Periódica	100%
Segurança Patrimonial	2	As áreas operacionais são mantidas higienizadas e organizadas.	2		C	Periódica	100%
Segurança Patrimonial	2	Existe um supervisor presente durante as (24) vinte e quatro horas do dia.	1		C	Periódica	100%
Serviço de Nutrição	1	% de Cumprimento dos horários pré-estabelecidos das refeições, 06 refeições diárias.	1	A		Diária	95%
Serviço de Nutrição	1	% de Refeições dispensadas conforme prescrição.	1	A		Diária	100%
Serviço de Nutrição	1	% de Produtos ou itens de dieta faltantes.	2	A		Diária	1%
Serviço de Nutrição	1	% de Cirurgias suspensas por jejum pré-operatório interrompido.	1	A		Diária	0%
Serviço de Nutrição	1	Coleta de amostras das refeições fornecidas com conformidade nas análises microbiológicas.	3	A		Diária	100%
Serviço de Nutrição	1	Serviços executados em conformidade com o Manual de Procedimento Operacional atualizado e validado pela Comissão de Interface.	1	A		Diária	100%
Serviço de Nutrição	1	% de Coleta Diária de temperatura (câmara fria, geladeiras, bandejas de paciente, veículos de transporte de fornecedores quando aplicável).	2		B	Diária	100%
Serviço de Nutrição	1	% de Alimentação servida em temperatura igual ou acima de 60°C.	1		B	Diária	95%



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DE ESTADO  
DA SAÚDE

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(²)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(²)	IMPACTO(¹)		MEDIÇÃO	META
				FINANCEIRO	PENALIDADE		
Serviço de Nutrição	1	Funcionários uniformizados com crachá e apresentação pessoal alinhado as Políticas da Instituição.	2		C	Periódica	100%
Serviço de Nutrição	1	Funcionários utilizam os EPI (Equipamento de Proteção Individual) adequados às atividades.	2		C	Periódica	100%
Serviço de Nutrição	1	Na troca de turnos de trabalho o horário é respeitado e as informações relevantes são disponibilizadas.	1		B	Periódica	100%
Serviço de Nutrição	1	As áreas operacionais são mantidas higienizadas e organizadas.	1		C	Periódica	100%
Serviço de Nutrição	1	Existe um supervisor presente durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.	1		C	Periódica	100%
Serviço de Recepção	2	Tempo médio para cadastro de paciente eletivo/visitante em até 05 (cinco) minutos.	2	A		Diária	95%
Serviço de Recepção	2	Tempo médio para internação de paciente eletivo em até 20 minutos	1	A		Diária	95%
Serviço de Recepção	2	Serviços executados em conformidade com o Manual de Procedimento Operacional atualizado e validado pela Comissão de Interface.	1	A		Diária	100%
Serviço de Recepção	2	Funcionários uniformizados com crachá e apresentação pessoal alinhado as Políticas da Instituição.	2		C	Periódica	100%
Serviço de Recepção	2	Funcionários utilizam os EPI (Equipamento de Proteção Individual) adequados às atividades.	2		C	Periódica	100%
Serviço de Recepção	2	Na troca de turnos de trabalho o horário é respeitado e as informações relevantes são disponibilizadas.	1		B	Periódica	100%



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(*)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(*)	IMPACTO <sup>(4)</sup>		MEDIÇÃO	META
				FINANCEIRO	PENALIDADE		
Serviço de Recepção	2	As áreas operacionais são mantidas higienizadas e organizadas.	1		C	Periódica	100%
Serviço de Recepção	2	Existe um supervisor presente durante as (24) vinte e quatro horas do dia.	1		C	Periódica	100%
Logística de Abastecimento	1	Tempo médio de 10 minutos de atendimento aos chamados, por demanda não programada.	1	A		Diária	95%
Logística de Abastecimento	1	Atendimento aos chamados, por demanda programada.	1	A		Diária	98%
Logística de Abastecimento	1	% de Falhas de dispensação de medicamentos.	1	A		Diária	0%
Logística de Abastecimento	1	% de Itens de medicamentos vencidos.	2	A		Diária	0%
Logística de Abastecimento	1	% de Itens de materiais vencidos.	2	A		Diária	0%
Logística de Abastecimento	1	% de Falhas de dispensação de kits de materiais e medicamentos.	1	A		Diária	0%
Logística de Abastecimento	1	% de Itens de materiais desabastecidos.	1	A		Diária	0%
Logística de Abastecimento	1	% de Itens de medicamentos desabastecidos.	1	A		Diária	0%
Logística de Abastecimento	1	Serviços executados em conformidade com o Manual de Procedimento Operacional atualizado e validado pela Comissão de Interface.	1	A		Diária	100%
Logística de Abastecimento	1	Funcionários uniformizados com crachá e apresentação pessoal alinhado as Políticas da Instituição.	2		C	Periódica	100%



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(†)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(†)	IMPACTO <sup>(‡)</sup>		MEDIÇÃO	META
				FINANCEIRO	PENALIDADE		
Logística de Abastecimento	1	Funcionários utilizam os EPI (Equipamento de Proteção Individual) adequados às atividades.	2		C	Periódica	100%
Logística de Abastecimento	1	Na troca de turnos de trabalho o horário é respeitado e as informações relevantes são disponibilizadas.	1		B	Periódica	100%
Logística de Abastecimento	1	As áreas operacionais são mantidas higienizadas e organizadas.	1		C	Periódica	100%
Logística de Abastecimento	1	Existe um supervisor presente durante as (24) vinte e quatro horas do dia.	1		C	Periódica	100%
Esterilização	1	Atendimento as demandas programadas.	1	A		Diária	100%
Esterilização	1	Tempo de Atendimento as demandas não programadas.	1	A		Diária	100%
Esterilização	1	Controle biológico, físico e químico da qualidade da esterilização.	1	A		Diária	100%
Esterilização	1	Rastreabilidade pelo método, equipamento, validade e responsável.	2	A		Diária	100%
Esterilização	1	Serviços executados em conformidade com o Manual de Procedimento Operacional atualizado e validado pela Comissão de Interface.	1	A		Diária	100%
Esterilização	1	Funcionários uniformizados com crachá e apresentação pessoal alinhado as Políticas da Instituição.	2		C	Periódica	100%
Esterilização	1	Funcionários utilizam os EPI (Equipamento de Proteção Individual) adequados às atividades.	2		C	Periódica	100%
Esterilização	1	Na troca de turnos de trabalho o horário é respeitado e as informações relevantes são	1		B	Diária	100%



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(*)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(*)	IMPACTO <sup>(4)</sup>		MEDIÇÃO	META
				FINANCEIRO	PENALIDADE		
		disponibilizadas.					
Esterilização	1	As áreas operacionais são mantidas higienizadas e organizadas.	1		C	Periódica	100%
Esterilização	1	Existe um supervisor presente durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.	1		C	Periódica	100%
Tecnologia de Informação	1	Tempo para implementar aplicação menor (que afeta um Web server, um Application server, um Database server ou um sistema operacional), tendo como base o cronograma acordado.	1		C	Periódica	90%
Tecnologia de Informação	1	Tempo para implementar aplicação maior (que afeta um Web server, um Application server, um Database server ou um sistema operacional), tendo como base o cronograma acordado.	1		C	Periódica	90%
Tecnologia de Informação	1	LAN Availability (criticalmeasure) – disponibilidade de Rede Local.	1	A		Diária	99,99%
Tecnologia de Informação	1	Tempo de implementação de correção funcional ou correção que afete Web server, ou Application server, ou Database server ou um sistema operacional, tendo como base o cronograma acordado.	1		C	Periódica	90%
Tecnologia de Informação	1	Performance de Rede.	1	A		Diária	100%
Tecnologia de Informação	1	Tempo de Resposta de Rede (Latência).	2	A		Diária	99,99%



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DE ESTADO  
DA SAÚDE

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(*)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(*)	IMPACTO <sup>(*)</sup>		MEDIÇÃO	META
				FINANCEIRO	PENALIDADE		
Tecnologia de Informação	1	Disponibilidade de Web server / Application server / Database Server.	1	A		Diária	99,99%
Tecnologia de Informação	1	Database up-time.	1	A		Diária	99,99%
Tecnologia de Informação	1	Serviços de Resposta a chamada em Help desk.	1		B	Diária	100%
Tecnologia de Informação	1	Tempo de Resposta – 15 minutos para chamadas no Help Desk	2	A		Diária	99,99%
Tecnologia de Informação	1	Tempo de Solução – até 02 horas para chamadas com alto impacto operacional; até 24 horas para chamadas de baixo impacto operacional	2	A		Diária	99,9%
Tecnologia de Informação	1	Aderência ao Aplicativo – Sistema de Informações Hospitalares-HIS, aos Procedimentos Operacionais - PACS (picture archiving and communications systems) e Radiology Information System-RIS	1	A			95%
Tecnologia de Informação	1	Aderência ao Aplicativo - Sistema Integrado de Recursos Humanos e Folha de Pagamento (Sistema RH)	1	A			95%
Tecnologia de Informação	1	Identificar e erradicar vírus e ameaças.	1		B	Diária	100%
Tecnologia de Informação	1	Geração mensal de relatórios de Operações e desempenho.	2		C	Periódica	90%
Tecnologia de Informação	1	Utilização de CPU.	2	A		Diária	50%
Tecnologia de Informação	1	Funcionários uniformizados com crachá e apresentação pessoal alinhado as Políticas da Instituição.	2		C	Periódica	100%



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(*)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(*)	IMPACTO <sup>(4)</sup>		MEDIÇÃO	META
				FINANCEIRO	PENALIDADE		
Tecnologia de Informação	1	Funcionários utilizam os EPI (Equipamento de Proteção Individual) adequados às atividades.	2		C	Periódica	100%
Tecnologia de Informação	1	Na troca de turnos de trabalho o horário é respeitado e as informações relevantes são disponibilizadas.	1		B	Periódica	100%
Tecnologia de Informação	1	As áreas operacionais são mantidas higienizadas e organizadas	2		C	Periódica	100%
Tecnologia de Informação	1	Existe um supervisor presente durante as (24) vinte e quatro horas do dia.	1		C	Periódica	100%
Serviço de Conservação e Jardinagem	3	Cumprimento do Plano de Jardinagem	2	A		Diária	100%
Serviço de Conservação e Jardinagem	3	Serviços executados em conformidade com o Manual de Procedimento Operacional atualizado e validado pela Comissão de Interface.	2	A		Diária	100%
Serviço de Conservação e Jardinagem	3	Cumprimento do Plano de Conservação de Áreas externas	1		C	Periódica	100%
Institucional - Pessoal	2	Funcionários possuem instrução mínima requerida para o cargo.	1		C	Periódica	100% Semestral
Institucional - Pessoal	2	Serviços prestados são alinhados à atitude de Hospitalidade e às Políticas Institucionais de Humanização.	1		C	Periódica	100% Semestral
Institucional - Documentação	2	Manual Operacional, alinhado aos Programas Referenciais de Qualidade, atualizado, aprovado e implementado, por serviço.	1		C	Periódica	100% Anual





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

ÁREA	CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA(†)	INDICADORES DE DESEMPENHO	CLASSIFICAÇÃO DO INDICADOR(†)	IMPACTO <sup>(‡)</sup>		MEDIÇÃO	META
				FINANCEIRO	PENALIDADE		
Institucional - Documentação	2	Plano de Manutenção preventiva atualizado , aprovado e implementado, por serviço.	1		C	Periódica	100% Anual
Institucional - Documentação	2	Plano de Emergência e contingência atualizado, aprovado e implementado, por serviço.	1		C	Periódica	100% Anual
Institucional - Documentação	2	Plano de Gestão de Meio Ambiente por serviço.	2		C	Periódica	100% Anual
Institucional - Documentação	2	Plano de Capacitação elaborado e atualizado, aprovado e implementado, por serviço.	1		C	Periódica	100% Anual
Institucional- Treinamento	2	Funcionários previamente treinados para execução de suas atividades e recebem treinamento conforme cronograma previsto no Plano de Capacitação.	1		C	Periódica	100% Anual
Institucional- Treinamento	2	Funcionários recebem treinamento sobre segurança do trabalho e prevenção de incêndios.	1		C	Periódica	100% Anual
Institucional - Operação	2	Existem medidas que evidenciam preocupação com o uso racional da água e energia elétrica.	3		C	Periódica	100% Anual



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

**13.3. SERVIÇOS BATA BRANCA (OSS E/OU EQUIPE PRÓPRIA)**

<b>Complexo Hospitalar</b>	<b>Descrição</b>	<b>Serviços</b>
<b>Hospital Estadual de São José dos Campos</b>	<p>Foco no atendimento de alta e média complexidade em traumatologia, ortopedia, neurocirurgia e especialidades relacionadas, tornando-se referência para a rede de saúde pública, além do atendimento da demanda espontânea da população para casos de urgência e emergência de trauma.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 158 leitos, sendo 44 leitos críticos, atendendo a demanda reprimida;</li><li>• 1 Bloco Cirúrgico totalizando 11 salas cirúrgicas e procedimento,</li><li>• 02 salas de videoendoscopias e 01 sala dedicada à radiologia intervencionista - Hemodinâmica;</li><li>• Unidade de Internação;</li><li>• Agência Transfusional;</li><li>• Centro de Diagnostico;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atendimento Médico Assistencial</li><li>• Aquisição de Materiais e Medicamentos especiais</li><li>• Farmácia Clínica</li><li>• Nutrição Clínica</li><li>• Serviço Social</li><li>• Terapia Ocupacional</li><li>• Regulação</li><li>• Gestão de Leitos</li><li>• Admissão do Paciente</li><li>• Parametrização Clínica de PEP</li><li>• Alimentação da Equipe Assistencial</li><li>• Transporte de Pacientes</li><li>• Necrotério</li><li>• CCIH, Farmacovigilância, Tecnovigilância, PGRSS Telemedicina</li><li>• Consignação e Aquisição de Órteses e Próteses</li></ul>
<b>Hospital Estadual de Sorocaba</b>	<p>Foco no atendimento de alta complexidade em traumatologia, ortopedia e especialidades relacionadas, tornando-se referência para a rede de saúde pública, além do atendimento da demanda espontânea da população para casos de urgência e emergência de trauma.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 248 leitos, sendo 96 leitos críticos, atendendo a demanda reprimida;</li><li>• Pronto Socorro para Trauma de Alta Complexidade;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atendimento Médico Assistencial</li><li>• Aquisição de Materiais e Medicamentos especiais</li><li>• Farmácia Clínica</li><li>• Nutrição Clínica (enteral, parenteral e lactário)</li><li>• Serviço Social</li><li>• Terapia Ocupacional</li><li>• Regulação</li><li>• Gestão de Leitos</li><li>• Admissão do Paciente</li><li>• Parametrização Clínica de PEP</li></ul>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE ESTADO**  
**DA SAÚDE**

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pronto Atendimento Especializado;</li><li>• Bloco Cirúrgico totalizando 15 salas cirúrgicas e procedimento;</li><li>• Centro de videoscópias e duas salas dedicadas à radiologia intervencionista – Hemodinâmica;</li><li>• Unidade de Internação;</li><li>• Agência Transfusional,</li><li>• Centro de Diagnostico;</li><li>• Reabilitação.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alimentação da Equipe Assistencial</li><li>• Transporte de Pacientes</li><li>• Necrotério</li><li>• CCIH, Farmacovigilância, Tecnovigilância, PGRSS Telemedicina</li><li>• Consignação e Aquisição de Órteses e Próteses</li></ul>
--	--	--

São Paulo, 30 de janeiro de 2018.

**NILSON FERRAZ PASCHOA**  
**Chefe de Gabinete**