

## TERMO DE REFERÊNCIA

### SISTEMA DE GESTÃO DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

#### 1. OBJETO

**1.1** Contratação de Empresa Especializada em Informatização de Serviços de Saúde para prestação do serviço de apoio a Classificação de Risco, gerando indicadores, orientando para o uso da informação, suporte e manutenção do respectivo software para a unidade nas condições e especificações constantes do presente Termo de Referência, a fim de atender às necessidades do Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim, localizada–Rua Dioni Gomes Pereira Nº115 Setor Aeroporto, Jaraguá Goiás/GO, Cep; 7630-000 nos termos do Contrato de Gestão nº 116/2017 .

#### 2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

**2.1** A contratação de empresa especializada para fornecimento de solução para Classificação de risco clínico e organização do fluxo de pacientes, constitui, importante ferramenta que otimizará a classificação de risco nos pontos de atenção às urgências e emergências da rede de saúde em que tais soluções forem implantadas.

**2.2** O serviço contém, acoplados ao (hardware) e (software integrado), os aparelhos para aferição de pressão arterial, temperatura timpânica, glicemia capilar e oxímetro, conforme parâmetros clínicos exigidos pelo protocolo Manchester de classificação de risco, evitando a interferência humana na transcrição de resultados, evitando desvios e agilizando o processamento dos resultados para eficiente encaminhamento dos pacientes classificados.

**2.3** O Instituto Brasileiro de Gestão Hospitalar – IBGH celebrou com o Município de Jaraguá, o Contrato de Gestão nº 116/2017, que tem como objeto o gerenciamento, a operacionalização e a execução dos serviços de saúde o

Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim -HEJA

### 3. DESCRIÇÃO

O serviço deverá ser realizado de forma contínua em sala de Acolhimento com Classificação de Risco do Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim –HEJA

O Sistema a ser implantado deverá atender o perfil da unidade de urgência e emergência, bem como àqueles que venham ser incorporados à estrutura assistencial e de gestão durante a vigência do contrato.

- 3.1.** O Sistema deverá estar disponível a todos os profissionais que estão vinculados ao setor de classificação de risco da unidade, bem como àqueles que vierem a ser incorporados durante a vigência do contrato e poderá ainda ser adicionado outros profissionais de acordo com a necessidade da unidade. Deverá ser disponibilizado login de acesso e senha individuais e exclusivas, de acordo com o perfil de cada profissional.
- 3.2.** A prestação dos serviços necessários à implantação do sistema deverá levar em conta o levantamento de processos, análise da aderência e permitir adesão ao sistema de gestão adquirido na unidade.
- 3.3.** A contratação inclui a prestação de serviços de manutenção e suporte, que deverão garantir o funcionamento adequado e contínuo do sistema, bem como o suporte necessário à plena utilização de todas as funcionalidades disponíveis.
- 3.4.** A empresa a ser contratada deverá disponibilizar profissionais com formação, conhecimento e experiência comprovada em Classificação de Risco pelo protocolo de Manchester, para assessorar a equipe, também no uso correto das atividades.
- 3.5.** Garantir o alcance da meta internacional de tempo para realização da

classificação de risco, isto é, o paciente será classificado em até 03 (três) minutos, com relevantes impactos na qualidade do resultado dos tratamentos que se seguirem, desde que o profissional classificador tenha sido incluído nas turmas de treinamentos realizados pela contratada durante a implantação.

**3.6.** Implementar através do software solução a qual acarretará economia e otimização de recursos humanos, apresentando aparelhos de aferição acoplados que otimizam a Classificação de Risco, reduzem o tempo de classificação do paciente e aperfeiçoam a ação de classificar, pois a aferição dos parâmetros ocorrerá apenas quando necessária e mandatória pelo uso de protocolo de Manchester.

**3.7.** Capacitar o corpo clínico de médicos e enfermeiros sendo, essencial para a implantação do sistema de classificação de risco, sendo certo que o protocolo de Manchester é reconhecido mundialmente como o mais seguro e adequado para essas situações do Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim -HEJA

**3.8.** O serviço deverá garantir o software, hardware, capacitação e insumos, a otimização operacional, isto é, a acessibilidade, inclusive remota, aos indicadores de gestão que serão por ela viabilizados, possibilitando o acompanhamento situacional da Classificação de Risco em todos os pontos de atenção às urgências e emergências que serão servidos beneficiando portanto todo o fluxo de pacientes na rede de saúde.

#### **4. LOCAIS DE ENTREGA DOS BENS OU REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

**4.1** O serviço tem como objetivo atender as necessidades e demandas do setor de Pronto Atendimento onde inclui o serviço de Acolhimento com Classificação de Risco do HEJA, na execução de suas atividades corriqueiras.

**4.2** A contratada ficará responsável pelo fornecimento do software e serviços conforme descrito no Termo de referência, sendo a contratada responsável por disponibilizar todo o processo que garantirá a efetividade do serviço,

obedecendo as normas e legislação vigentes, principalmente aquelas ligadas ao Protocolo de Manchester e segurança do paciente.

## **5. ESTRATÉGIA DE FORNECIMENTO, PRAZO DE ENTREGA OU PRAZO DE EXECUÇÃO:**

**5.1** Cabe à Contratada fornecimento dos insumos, equipamentos e manutenção, que deverão estar em conformidade com o serviço diário, garantindo a qualidade e segurança dos processos. A contratada deverá seguir o descritivo do anexo 1 para assegurar o serviço a ser prestado no Pronto Atendimento.

**5.1.1** A disponibilidade dos recursos no setor deverão ser definidos institucionalmente, seguindo as regras do Acolhimento com Classificação de Risco, de acordo com protocolo de Manchester.

## **6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**6.1** – A CONTRATADA obriga-se à:

**6.1.1.** Executar os serviços contratados através da fixação de parâmetros técnicos e a tempo certo obedecendo ao cronograma e prazos estipulados entre as partes;

**6.1.2.** Submeter à CONTRATANTE, para prévia aprovação escrita, todo serviço que fizer necessário a sua participação.

**6.1.3.** Respeitar e fazer com que sejam respeitadas as normas atinentes ao funcionamento da CONTRATANTE e aquelas relativas ao objeto do presente Contrato.

**6.1.4.** Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, o objeto do presente Contrato, nem subcontratar quaisquer das prestações a que está obrigada sem prévio consentimento, por escrito, da CONTRATANTE.

**6.1.5.** Responder por qualquer prejuízo que seus empregados ou prepostos causarem ao patrimônio da CONTRATANTE ou a terceiros, decorrente de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.

**6.1.6.** Manter, durante todo o período de vigência do Contrato, todas as condições que ensejaram a contratação, particularmente no que tange à regularidade fiscal, qualificação técnica e cumprimento do processo seletivo.

**6.1.7.** Cuidar da regularidade obrigacional derivada do vínculo e subordinação com o pessoal envolvido direta ou indiretamente na execução deste Contrato, adimplindo com toda e qualquer obrigação fiscal e trabalhista decorrente da prestação de serviços dos seus cooperados/funcionários.

**6.1.8.** Adimplir com toda e qualquer obrigação trabalhista que eventualmente venha a ser reconhecida judicialmente ou administrativamente por qualquer órgão administrativo e/ou fiscalização, sendo defeso invocar este contrato para eximir-se de qualquer responsabilidade ou obrigação, bem como transferir o ônus financeiro decorrente dessas obrigações à CONTRATANTE.

**6.1.9.** Manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade no tocante aos serviços, documentos, pesquisas, entrevistas e demais informações apuradas ou de que tome conhecimento durante a prestação do serviço;

**6.1.10.** Reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, imediatamente, as partes do objeto da contratação em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções quando da execução dos serviços;

**6.1.11.** Providenciar a emissão do documento de cobrança (Nota Fiscal), de acordo com os valores contratados e apurados, até o dia 25 do mês da efetiva prestação do serviço, no qual deverá vir instruído com as Certidões de Regularidades Fiscais Federais (Conjunta, CRF e Previdenciária), Estadual (ICMS), Municipal (ISSQN), FGTS e Trabalhista (TST e TRT), sob pena da retenção do pagamento até que se regularize a emissão da NF.

**6.1.12.** Atuar conforme as normas estabelecidas pelos órgãos de fiscalização profissional de sua especialidade e obedecer às normas legais vigentes na ANVISA e Ministério da Saúde, bem como atender todas resoluções normativas pertinentes ao objeto do contrato.

**6.1.13.** Disponibilizar sua equipe para a realização dos serviços contratados, com telefones de contato dos mesmos.

**6.1.14.** Não permitir, em nenhuma hipótese, que pessoa que não seja membro de seu corpo técnico entre na Unidade o Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim –HEJA, o mesmo que acompanhada por funcionário ou afim, no escopo de trabalhar, estagiar ou realizar qualquer atividade que tenha a ver com o presente Contrato.

**6.1.15.** Dar esclarecimentos sobre qualquer procedimento, o mais breve possível, a contar do recebimento de notificação para tal mister.

**6.1.16.** Submeter-se à fiscalização a ser realizada pelo CONTRATANTE, ou qualquer órgão fiscalizador, relativa à prestação dos serviços pactuados, conforme regras estabelecidas nos protocolos internos e padronização do CONTRATANTE e do nosocômio onde será prestado os serviços.

**6.1.17.** Aceitar o desconto mensal, sem prejuízos de advertências, caso os serviços comprovadamente sejam realizados em desacordo com o contratado.

**6.1.18.** Comunicar, por escrito, imediatamente, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para adoção das providências cabíveis.

**6.1.19.** Designar para execução dos serviços somente profissionais habilitados.

**6.1.20.** Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saudá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o IBGH.

**6.1.24.** Executar os serviços com o máximo de zelo, bem como seguir rigorosamente as especificações e normas pertinentes em vigência.

**6.1.25.** Responsabilizar-se integralmente pela execução do objeto do presente contrato, nos termos do Código Civil Brasileiro, não sendo a presença ou ausência da fiscalização da CONTRATANTE, durante a execução do serviço, motivo de exclusão ou redução de responsabilidade.

**6.1.26.** Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus funcionários, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita, sendo defeso invocar este

contrato para eximir-se de qualquer responsabilidade ou obrigação, bem como transferir o ônus financeiro decorrente dessas obrigações à CONTRATANTE

**6.1.27.** Responder por acidentes de que possam ser vítimas seus profissionais e, ainda, por eventuais danos causados no local de execução do serviço, aos servidores da CONTRATANTE, bem como a terceiros, quando praticados, por dolo, negligência, imperícia ou imprudência, diretamente por seus empregados na execução do ajuste, arcando, após regular processo administrativo, com a restauração, substituição ou indenização, conforme o caso.

**6.1.28.** Dar ciência à CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar durante a execução dos serviços.

**6.1.29.** Atender a qualquer convocação da CONTRATANTE para esclarecimentos a respeito dos serviços prestados.

**6.1.30.** Substituir, sempre que exigido, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da CONTRATANTE, ou ao interesse do serviço público.

**6.1.31.** Cumprir os prazos de execução dos serviços.

**6.1.32.** Promover condições à fiscalização de todos os serviços contratados, bem como dos seus procedimentos e técnicas empregadas.

**6.1.33.** A empresa CONTRATADA deverá:

**a)** Possuir ou providenciar, se necessário, os equipamentos de trabalho, de proteção individual e coletiva, a mão-de-obra, os meios de transporte, e demais itens necessários ao desenvolvimento integral dos serviços prestados.

**b)** Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento de todas as disposições e acordos relativos à legislação social e trabalhista em vigor, particularmente no que se refere ao pessoal alocado no serviço objeto do contrato.

**c)** Facilitar por todos os meios a seu alcance, a ampla ação da Fiscalização, permitindo o acesso ao serviço em execução, bem como atendendo prontamente às solicitações efetuadas pelo representante da CONTRATANTE.

d) Fornecer mão-de-obra qualificada que permanecerá subordinada à gestão da CONTRATADA em todos os serviços de implantação, treinamentos e operações assistidas realizadas, visando a segurança, transparência e lisura do processo, especialmente em respeito ao protocolo de Manchester e os procedimentos envolvidos.

**6.1.34.** Toda documentação comprobatória da qualificação técnica do profissional deverá ser previamente aprovada pelo gestor do contrato.

**6.1.35.** Cumprir de forma integral todas as disposições do Termo de Referência.

**6.1.36.** Dar esclarecimentos sobre qualquer procedimento, o mais breve possível, a contar do recebimento de notificação para tal mister.

**6.1.37.** Assumir para si qualquer responsabilidade civil sobre eventuais erros cometidos durante a execução dos serviços objeto do presente Contrato.

**6.1.38.** Submeter-se à fiscalização a ser realizada pela **CONTRATANTE**, ou qualquer órgão fiscalizador, relativa à prestação dos serviços pactuados, conforme regras estabelecidas nos protocolos internos e padronização da **CONTRATANTE**.

**6.1.39.** Ficará a cargo da CONTRATADA disponibilizar os equipamentos e ferramentas necessários à realização dos serviços indispensáveis à atividade de cada ramo profissional para uso individual ou coletivo, cuja descrição básica encontra-se descrita neste Termo de Referência.

**6.1.40.** Cumprir todo o disposto no ANEXO TÉCNICO

**6.1.41.** Cumprir rigorosamente as normas da ABNT, as Normas de Medicina e Segurança do Trabalho e demais normas e regulamentos pertinentes

**6.1.42.** Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA todo o transporte de equipamentos, materiais, ferramentas e dos seus profissionais.

**6.1.43.** Responder aos órgãos públicos fiscalizadores, quando diretamente procurado por este, obrigando-se a informar, explicar ou complementar o trabalho apresentado por sua solicitação.

**6.1.44.** Produzir e submeter à CONTRATANTE, junto com a NF, relatório analítico que contenha o resumo das atividades prestadas.



**6.1.45.** Informar no corpo da Nota Fiscal o número deste Contrato, bem como o número do Contrato de Gestão a ser assinado e as competências a que se refere a prestação dos serviços.

**6.1.46.** Responder, exclusivamente perante seus fornecedores, não possuindo a CONTRATANTE qualquer responsabilidade junto àqueles.

**6.1.47.** Prestar informações, escritas e verbais, completas e fidedignas necessárias para assegurar a continuidade do serviço.

**6.1.48.** A CONTRATADA assume integral responsabilidade por eventuais multas fiscais decorrentes de imperfeições ou atrasos nos serviços ora contratados, excetuando-se os ocasionados por força maior ou caso fortuito, assim definidos por lei, depois de esgotados os procedimentos de defesa administrativa.

**6.1.49.** Cumprir todas todo o disposto no presente Termo de Referência.

## **7. CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**7.1.** A CONTRATANTE deve acompanhar e fiscalizar a conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste.

**7.2.** A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência, em especial aqueles relativos aos índices de produtividade.

**7.3.** A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido no Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

**7.4.** A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado

ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos.

## **8. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**8.1.** O início da prestação dos serviços será após a emissão de ordem de serviço.

**8.2.** O contrato com a empresa vencedora, terá período de vigência de 12 meses, tendo em vista a natureza da contrato o qual possa ser prorrogado por período de até 60 meses.

## **9. DA PROPOSTA**

**9.1.** A Proposta deverá ser:

**9.1.1.** Apresentada impressa, datada e rubricada em todas as suas folhas e, ao final, assinada por um representante comprovadamente habilitado pela proponente, não podendo conter emendas, rasuras ou entrelinhas e elaborada considerando as seguintes condições:

**a)** Indicar o prazo de validade das propostas, não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de apresentação;

**b)** Ser cotada em moeda corrente nacional (Real), em algarismos e por extenso, incluindo todos os custos com eventuais salários, leis sociais, trabalhistas, Súmulas do TST, Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho das respectivas categorias, seguros, impostos, taxas e contribuições, transporte, alimentação, uniformes, despesas administrativas e lucros, insumos e demais benefícios garantidos em norma coletiva, necessários à sua composição, despesas necessárias ao cumprimento integral do objeto ora publicado, não sendo considerados pleitos de acréscimos a esse ou a qualquer título posteriormente.

**9.1.2.** Serão desclassificadas as empresas que não tenham atendido às condições estabelecidas neste Item.

## 10. CONSIDERAÇÕES GERAIS

**10.1.** Em razão da natureza civil da contratação, caso haja contratação de funcionários por parte da **CONTRATADA** aqueles não manterão qualquer vínculo empregatício com a **CONTRATANTE**.

**10.2.** A **CONTRATADA** é responsável por todos e quaisquer ônus ou encargos decorrentes das legislações fiscais e trabalhistas e sociais referentes aos funcionários.

**10.3.** Cabe à **CONTRATADA** e seus funcionários respeitarem, integralmente, as normas internas do contratante.

**10.4.** O **CONTRATANTE** se reserva o direito de exigir da **CONTRATADA**, em qualquer época, comprovante dos recolhimentos dos encargos decorrentes das legislações trabalhistas e previdenciárias, relacionadas aos seus funcionários envolvidos nesta prestação de serviços.

**10.5.** Todo e qualquer tributo que incida ou venha a incidir sobre a prestação dos serviços objeto deste contrato será arcado pela **CONTRATADA**.

**10.6.** A empresa vencedora deste processo deverá apresentar as seguintes certidões, a título de pagamento pelo serviço prestado:

- a) Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, por meio de Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;
- b) Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, por meio de Certidão Negativa de Débitos em relação a tributos estaduais (ICMS) da sede da proponente e perante o Estado do Goiás;
- c) Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Municipal, por meio de Certidão Negativa de Débitos relativos a tributos municipais do município sede da proponente;
- d) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS), por meio de Certidão relativa a Contribuições Previdenciárias, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;

- e) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), por meio de Certificado de Regularidade Fiscal (CRF) expedida pela Caixa Econômica Federal;
- f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), nos termos da Lei Federal nº 12.440, de 7 de julho de 2011, com validade de 180 (cento e oitenta) dias, contado da data de sua expedição (disponível nos portais eletrônicos da Justiça do Trabalho [Tribunal Superior do Trabalho, Conselho Superior da Justiça do Trabalho e Tribunais Regionais do Trabalho]).

## **11. INDICAR A METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS:**

**11.1** Além dos requisitos legais (habilitação jurídica, certidões de regularidade fiscais e trabalhistas) a avaliação se dará em conformidade com os indicadores de qualidade interna do Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim – HEJA.

## **12. DA VISITA TÉCNICA**

**12.1.** Os interessados poderão realizar uma visita técnica do Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim -HEJA, localizada rua Dioni Gomes pereira N° 115 Setor Aeroporto-Goiás/GO, Cep; 76330-000 nos termos do Contrato de Gestão N° 116/2017 para levantamento do perfil e especificações dos serviços.

1. **12.2.** Tendo em vista a faculdade da realização da visita técnica, os proponentes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existente como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas em decorrência deste certame.

## **2. 13. DA CONTRATAÇÃO**

3. **13.1** O IBGH não tem a obrigação de contratar o serviço publicado, e

podendo optar também, na contratação parcial destes.

4. **13.2.** As propostas terão validade de 60 (sessenta) dias, após a apresentação da mesma.

**13.3.** Não serão aceitas propostas que apresentem preço global ou unitário simbólicos, irrisórios ou de valor zerado, incompatíveis com os preços pelo mercado.

## ANEXO I

### ANEXO TÉCNICO

#### DESCRIÇÃO DO SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

#### PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMATIZAÇÃO DO PROCESSO DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NO PRONTO ATENDIMENTO

##### OBJETO

Contratação de Empresa Especializada em Informatização de Serviços de Saúde para prestação do serviço de apoio a Classificação de Risco, gerando indicadores, orientando para o uso da informação, suporte e manutenção do respectivo software para a unidade nas condições e especificações constantes do presente Termo de Referência, a fim de atender às necessidades do Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim -HEJA localizada Rua Dioni Gomes Pereira – Goiás/GO, Cep; 76330-000 nos termos do Contrato de Gestão nº 166/2017.

#### 2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

**2.1.** A prestação de serviços de informatização através do software para a Classificação de Riscos segundo o protocolo de Manchester, deverá ser executado no Pronto Atendimento do HEJA, com foco na agilidade dos serviço, gestão de custo, assertividade e segurança do paciente, através de uma análise com menos risco de erro, por possuir menos interferência humana no processo.

**2.2.** A implantação, monitoramento e manutenção do software deverá ocorrer inicialmente na unidade HEJA, podendo ocorrer ainda de forma remota, para

monitoramento, manutenção e atualização de sistemas, visando correções e melhorias.

**2.3.** Consta no TERMO DE REFERÊNCIA, a descrição básica dos insumos, mão de obra, equipamentos e manutenção, podendo ser adicionado conforme a necessidade do serviço outros insumos, equipamentos, mão de obra desde que acordado entre as partes às novas necessidades e acrescidas ao valor final da solução contratada.

**2.4.** A Contratada deverá assumir a reposição gradativa dos insumos, de modo a manter a quantidade necessário ao atendimento, assumir a capacitação do quadro de RH disponibilizado para atender a demanda de forma qualificada, atender as demandas da unidade, as manutenções preventivas e corretivas dos equipamentos.

**2.5.** Fornecer informações através de indicadores para garantir a qualidade da prestação do serviço em tempo hábil, possibilitando a visualização remota.

**2.6.** Garantir a informação do quantitativo de atendimento em um determinado período discriminado por, admissão, classificação, evasão, atendimento.

**2.7.** Informar em tempo real a gravidade por classificação de acordo com as cores do protocolo de Manchester, garantindo a rastreabilidade do tempo dos pacientes atendidos e mas evasões após classificação.

**2.8.** Transmitir em tempo real o tempo de atendimento do paciente até a classificação e posterior à classificação, visando o acompanhamento do cumprimento dos tempos determinados no protocolo de Manchester.

**2.9.** Dizer a média de atendimento dos pacientes classificados dentro da meta estabelecida de 3 minutos, e informar os não alcançados neste período.

**3.0.** Após a classificação garantir a informação para onde o paciente foi encaminhado, se consultório, sala de emergência, outros.

- 3.1.** Garantir adesão aos processos de acreditação, garantindo um atendimento padronizado, profissional habilitados, gerando assim uma assistência segura para os pacientes.
- 3.2.** Acompanhamento integral na implantação do software que garantirá a execução da classificação de risco.
- 3.3.** Integração do software ao sistema adotado na instituição HEJA.
- 3.4.** Parametrização do software a realidade do Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim -HEJA
- 3.5.** Garantir instalação e configuração do programa no setor definido junto a unidade.
- 3.6.** Capacitar auditores e gestores na instituição, para que possam monitorar os processos após implantação.

Goiânia, 03 de abril de 2019

---

**Elizangela Tavares**

**Diretora Geral**

**Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim - HEJA**