

ANEXO II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS DE HOTELARIA HOSPITALAR

TERMO DE REFERÊNCIA

A FUNDAÇÃO DE SAÚDE ITAIGUAPY, entidade de direito privado e sem fins lucrativos, administradora do HOSPITAL ITAMED, torna pública a promoção de procedimento de Rito Administrativo, na modalidade de COLETA DE PREÇOS, do tipo **MENOR VALOR GLOBAL**, mediante as condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

1. Objeto e escopo dos serviços

- 1.1. O presente Anexo estabelece as especificações técnicas para a execução dos serviços continuados de hotelaria hospitalar, destinados ao suporte às rotinas assistenciais e à organização operacional dos ambientes atendidos, com foco na melhoria da experiência do paciente e do acompanhante.
- 1.2. Os serviços deverão ser executados de modo contínuo e tecnicamente adequado, preservando a regularidade das rotinas e a qualidade do ambiente assistencial, em conformidade com os níveis de serviço pactuados.
- 1.3. Os serviços abrangem atividades de apoio às áreas assistenciais, administrativas, operacionais e de apoio, conforme organização interna da FUNDAÇÃO, compreendendo, no mínimo:
 - a) suporte operacional às rotinas de hotelaria definidas pela FUNDAÇÃO, assegurando organização, previsibilidade e continuidade;
 - b) atendimento e tratamento de solicitações das unidades relacionadas ao escopo de hotelaria, com registro, priorização e retorno ao solicitante, conforme rotinas e prazos definidos pela FUNDAÇÃO;
 - c) interface operacional com as áreas envolvidas na execução, mediante abertura e acompanhamento de ordens de serviço e registros de ocorrências, quando aplicável, para mitigar recorrências que impactem a assistência e o conforto;

- d) execução das rotinas de apoio relacionadas à coleta, organização, circulação interna, troca, recolhimento, manuseio, acondicionamento e armazenamento temporário de itens têxteis e enxoval utilizado, bem como à distribuição interna de enxoval limpo, em quantidade e condições adequadas ao atendimento das unidades, conforme fluxos internos e rotinas definidos pela FUNDAÇÃO, prevenindo cruzamentos indevidos de fluxos e recontaminação, assegurados controles mínimos de volume distribuído e de atendimento de demandas extraordinárias;
- e) apoio aos fluxos internos de itens e materiais de hotelaria definidos pela FUNDAÇÃO, observando segregação operacional compatível e evitando cruzamentos indevidos, conforme procedimentos operacionais aprovados;
- f) movimentação interna de camas, berços e poltronas hospitalares, sempre que necessário para a organização operacional dos leitos e unidades, recomposição de ambientes e continuidade das rotinas assistenciais, conforme fluxos internos, rotinas e priorização definidos pela FUNDAÇÃO, observados os requisitos de segurança e controle sanitário aplicáveis.

1.4. As atividades descritas neste Anexo possuem caráter mínimo e não exaustivo, devendo a CONTRATADA executar todas as ações necessárias ao atendimento do padrão de hotelaria pactuado, desde que compatíveis com o objeto e com as rotinas definidas pela FUNDAÇÃO.

2. Estrutura de governança e supervisão

- 2.1. A CONTRATADA deverá manter estrutura operacional compatível com a complexidade hospitalar, incluindo, obrigatoriamente, governantas de hotelaria em tempo integral, em quantidade compatível com a organização da unidade e com a segmentação operacional definida pela FUNDAÇÃO.
- 2.2. A estrutura operacional mínima deverá assegurar:
 - a) Encarregadas operacionais por turno, com capacidade de decisão e atuação imediata;

- b) Assistente administrativa dedicada à gestão documental, registros e evidências dos serviços, quando aplicável;
 - c) Responsável técnico com autonomia decisória para padronização de rotinas, capacitação e correção de desvios;
 - d) Capacidade de reposição e recomposição operacional, de modo a preservar a continuidade e os níveis de serviço pactuados, inclusive quanto à supervisão por turno e ao atendimento de solicitações.
- 2.3. A supervisão operacional deverá assegurar, durante todos os turnos, a presença de profissionais com conhecimento, treinamento e meios que permitam a tomada de decisão no âmbito de suas atribuições, em linha com a natureza de prestação ininterrupta do Hospital.

3. Rotinas, rondas e atendimento de solicitações

- 3.1. As rotinas e rondas de hotelaria serão detalhadas no Plano de Trabalho e em Procedimentos Operacionais Padrão – POPs aprovados, os quais deverão observar padrão mínimo de clareza, objetividade, critérios de conformidade e registros compatíveis com o ambiente assistencial e com os requisitos deste Anexo.
- 3.2. O Plano de Trabalho dos serviços de hotelaria deverá contemplar, no mínimo, as rotinas e rondas programadas por setor, ambiente ou grupo de ambientes equivalentes; os critérios de priorização e os tempos de resposta por criticidade; os fluxos operacionais aplicáveis ao circuito de enxoval e à movimentação interna de camas, berços e poltronas hospitalares, quando aplicável; os registros mínimos exigidos para cada rotina ou solicitação atendida; e os critérios objetivos de conformidade e de retorno ao solicitante, quando aplicável.
- 3.3. O atendimento de solicitações deverá observar priorização definida pela FUNDAÇÃO, com tratamento mínimo por criticidade (imediato, prioritário e programado), considerando, quando aplicável, a criticidade do ambiente atendido,

inclusive quanto a solicitações relacionadas à recomposição operacional de leitos, quando aplicável ao processo institucional.

- 3.4. A CONTRATADA deverá assegurar que as rotinas previstas neste Anexo sejam executadas sob supervisão operacional das encarregadas e sob supervisão técnica do responsável técnico designado, cabendo:
- a) Às encarregadas orientar as equipes, verificar a conformidade, registrar providências corretivas e assegurar a comunicação tempestiva de ocorrências à fiscalização;
 - b) Ao responsável técnico assegurar a conformidade de procedimentos, métodos, protocolos, treinamentos e registros exigidos.

4. Organização operacional e fluxos internos

- 4.1. A CONTRATADA deverá observar fluxos internos definidos pela FUNDAÇÃO, prevenindo cruzamentos indevidos e adotando segregação compatível com o ambiente assistencial, conforme POPs aprovados.
- 4.2. Sempre que houver circulação interna de itens têxteis, enxoval e materiais correlatos, a CONTRATADA deverá respeitar horários, rotas e procedimentos definidos pela FUNDAÇÃO, preservando organização, segurança e conforto ambiental.
- 4.3. Na execução das rotinas de hotelaria, a CONTRATADA deverá observar boas práticas operacionais e de biossegurança compatíveis com o ambiente assistencial, incluindo prevenção de cruzamentos indevidos de fluxos, organização e higienização de carros, carrinhos e recipientes utilizados, e condutas que evitem recontaminação.
- 4.4. Nos fluxos internos de enxoval, deverão ser observadas medidas operacionais para evitar o uso simultâneo de rotas, elevadores e meios de transporte interno por enxoval sujo e por enxoval limpo, preservando a segregação e a segurança do processo.
- 4.5. A CONTRATADA deverá dispor de carros, carrinhos e recipientes de transporte interno compatíveis com os fluxos definidos pela FUNDAÇÃO, mantendo-os higienizados e em condições adequadas de uso, de modo a preservar a integridade do enxoval e a conformidade sanitária do circuito interno.

4.6. Ao identificar ocorrência, condição operacional ou desvio que eleve o risco de cruzamento indevido de fluxos, recontaminação ou comprometimento da segregação do circuito de enxoval, a CONTRATADA deverá registrar a ocorrência, adotar providências corretivas imediatas compatíveis com o risco e comunicar tempestivamente a fiscalização, com indicação das medidas adotadas para evitar reincidência.

5. Registros, evidências e rastreabilidade

5.1. A CONTRATADA deverá registrar e manter, em solução tecnológica disponibilizada pela CONTRATADA, as atividades de hotelaria executadas, as rotinas e rondas programadas e cumpridas, as solicitações atendidas e as ocorrências relevantes, de modo a permitir rastreabilidade mínima da execução.

5.2. Os registros e evidências deverão conter, no mínimo: data e hora; setor ou ambiente; tipo de atividade; responsável; e evidência compatível, permitindo verificação objetiva da execução e suporte à avaliação de conformidade e qualidade, incluindo, quando aplicável, registros de solicitações, atendimentos e ocorrências relacionadas à movimentação interna de camas, berços e poltronas hospitalares e às rotinas de enxoval.

5.3. Para fins de fiscalização e comprovação de conformidade com este Anexo, a CONTRATADA deverá manter, atualizados e disponíveis para consulta, inclusive por meio da solução tecnológica disponibilizada pela CONTRATADA, no mínimo: Plano de Trabalho vigente e respectivas programações; POPs aprovados e controle de versões; registros de execução e checagem das rotinas; e registros de ocorrências e das providências corretivas adotadas.

5.4. A solução tecnológica prevista no contrato será disponibilizada pela CONTRATADA e deverá ser utilizada para registro e acompanhamento de ordens de serviço, solicitações, ocorrências e demais rotinas abrangidas por este Anexo, inclusive aquelas relacionadas à recomposição operacional de leitos e à movimentação interna de

camas, berços e poltronas hospitalares, quando aplicável aos fluxos definidos pela FUNDAÇÃO, observados os requisitos mínimos de rastreabilidade estabelecidos neste Anexo.

- 5.5. No que se refere ao circuito de enxoval, a CONTRATADA deverá manter registros mínimos que permitam rastreabilidade e controle operacional, incluindo, quando aplicável: volume distribuído por setor ou ambiente; demandas extraordinárias e respectivos atendimentos; ocorrências de risco de cruzamento indevido de fluxos e providências corretivas; e registros de reposição e recomposição operacional necessários à continuidade das rotinas.
- 5.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente à fiscalização, por meio da solução tecnológica prevista no contrato, relatórios consolidados dos serviços de hotelaria, contendo, no mínimo: solicitações recebidas e atendidas, com classificação por criticidade e respectivos tempos de resposta; aderência às rotinas e rondas programadas; ocorrências por setor ou ambiente e respectivas providências corretivas; quando aplicável ao processo institucional adotado pela FUNDAÇÃO, tempos de recomposição operacional de leitos; e registros consolidados do circuito de enxoval, incluindo volumes distribuídos, demandas extraordinárias atendidas e ocorrências de risco de cruzamento indevido de fluxos.

6. Indicadores e melhoria contínua

- 6.1. A CONTRATADA deverá monitorar a execução dos serviços por meio de indicadores mínimos, definidos com a FUNDAÇÃO, contemplando, no mínimo:
- a) tempo de resposta por criticidade;
 - b) aderência às rotinas e rondas programadas;
 - c) reincidência de ocorrências por setor ou ambiente;
 - d) quando aplicável ao processo institucional de liberação de leito adotado pela FUNDAÇÃO, tempo de recomposição operacional do leito.

6.2. O descumprimento reiterado dos níveis de serviço pactuados, quando caracterizado por registros formais e evidências objetivas, poderá ensejar a adoção das medidas administrativas cabíveis.

7. Tratamento de falhas e providências corretivas

7.1. A CONTRATADA deverá manter procedimento operacional para registro, tratamento e retorno de ocorrências relacionadas aos serviços de hotelaria, de modo a reduzir reincidências e preservar a experiência do paciente e a continuidade das rotinas.

7.2. As ocorrências e providências corretivas adotadas deverão ser registradas e disponibilizadas à fiscalização, nos termos deste Anexo.

8. Capacitação e padronização operacional

8.1. A CONTRATADA deverá assegurar capacitação inicial e reciclagens sempre que necessário, especialmente em caso de alteração de procedimentos, métodos ou tecnologias empregadas, ou quando ocorrências relevantes indicarem necessidade de reforço, mantendo os respectivos registros como evidência de conformidade.

8.2. As rotinas e procedimentos operacionais de hotelaria deverão ser estabelecidos em POPs e submetidos à aprovação da FUNDAÇÃO, observados os prazos e condições definidos pela FUNDAÇÃO.

9. Transição técnica

9.1. No início e no término da execução, a CONTRATADA deverá realizar transição técnica ordenada, mediante alinhamento com a FUNDAÇÃO e adoção das providências necessárias à continuidade da execução, incluindo a transferência das informações operacionais pertinentes, dos procedimentos vigentes e dos registros indispensáveis à rastreabilidade das rotinas, assegurando, em qualquer hipótese, a continuidade e a preservação do padrão operacional até o último dia de execução.