



**PREFEITURA DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. Justificativa:**

A secretaria municipal de saúde de Bom Jardim da Serra, em cumprimento da Lei Estadual nº 17.066 de 11 de janeiro de 2017, a qual dispõe sobre a publicação na internet das listas de espera de pacientes que aguardam por consultas, exames, procedimentos ou cirurgias, e em cumprimento a portaria GM/MS nº 1.559, de 1º de agosto de 2008 que instituiu a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde – SUS,

Para cumprimento da lei 17.066 supracitada o município adotou o Sistema de Regulação - SISREG, que é um sistema web, criado para o gerenciamento de todo Complexo Regulador, por meio de módulos ambulatorial e hospitalar que permitem a inserção da oferta, da solicitação até a confirmação do atendimento ao usuário, bem como a regulação de leitos hospitalares. As solicitações podem ser realizadas pela atenção básica e pelas outras portas de entrada do SUS para consultas, exames e procedimentos da média e alta complexidade, objetivando maior organização e controle do fluxo de acesso aos serviços de saúde e otimização da utilização dos recursos assistenciais, visando a humanização no atendimento. O Software trata-se de uma ferramenta fornecida pelo MS, de forma gratuita, sendo sua utilização não compulsória.

A regulação das filas de espera do sus prevista na portaria 1.559 supracitada é um processo extremamente necessário uma vez que a oferta de serviços do SUS não absorve a demanda, gerando um acúmulo de pacientes que aguardam por consultas, exames, procedimentos, cirurgias entre outros. Desta forma a regulação garante que exista um acesso humanizado, seguro, que proporcione a integralidade do tratamento, e forneça acesso aos pacientes levando em consideração protocolos e critérios de prioridade clínica;

Assim, considerando que a atividade de regulação de acesso do SUS é uma atividade regulamentada pela portaria 1559/2018, discriminada no Pacto pela saúde (2006), e prevista na lei orgânica do SUS (8.080), a qual se trata de uma atividade de interesse e relevância pública, de poder de decisão final que envolve planejamento, alocação de recursos, relações de hierarquia que deve ser executada por autoridade sanitária, sendo



**PREFEITURA DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

desta maneira de natureza tipicamente administrativa tornando-a indelegável a qualquer particular;

Atualmente o município não possui protocolo propriamente definido para as necessidades locais, ainda, não houve a capacitação adequada dos profissionais tanto para utilização do sistema SISREG, como também capacitação adequada dos profissionais médicos solicitantes para a correta solicitação dos encaminhamentos e exames de modo que haja menos rejeição das solicitações e mais agilidade nos encaminhamentos;

Desta maneira a secretaria municipal de saúde motivada em criar um processo mais célere, humanizado, íntegro, seguro, eficiente e eficaz, onde não se utilize do próprio profissional solicitante para realizar a regulação, e que não venha ferir as diretrizes do SUS repassando a atividade de regulação a entidade externa ao domínio da própria secretaria municipal de saúde, não tendo condições de realizar a contratação de profissionais para compor o quadro efetivo e criar um setor interno que abranja todo processo de regulação por se tornar oneroso e inviável ao município, decide por realizar de maneira conjunta aos profissionais municipais a elaboração dos protocolos de regulação, fluxos, processos documentais que garantam a aplicabilidade correta do acesso aos pacientes aos serviços de saúde, e então realizar a contratação de empresa que aplique os protocolos municipais criados nos pacientes já em fila, desta maneira não deixando a tomada de decisão direta a empresa contratada, e permitindo a fiscalização e auditoria do processo ao município.

A empresa contratada participará do processo de análise situacional de todo fluxo atual de serviços de saúde da rede própria e assistencial do município, da criação dos protocolos, documentos, fluxos que se encaixem nos padrões estaduais, federais e municipais, documentando em um processo claro e objetivo de funcionamento que possa ser disponibilizado a todos os profissionais solicitantes da rede, como também que sirva de regra para execução dos trabalhos, aplicação de controles e auditorias sobre o serviço;

A empresa deverá realizar a implementação do sistema SISREG de forma recorrente conforme a necessidade do município, levando em consideração os protocolos desenvolvidos.

A criação de protocolos respeitará os protocolos federais e estaduais, além de levar em consideração a realidade e a rede de serviços acessíveis pelo município, desta forma, o município disponibilizará os protocolos de acesso e fiscalizará a aplicação dos mesmos pela empresa contratada.



**PREFEITURA DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

A contratação visa criar um processo integro que traga benefícios aos cidadãos que terão seus processos analisados com maior agilidade e segurança, além de permitir ao município a reorganização da função de profissionais atuantes no setor de regulação proporcionando economia, e garantindo a segurança e humanização do processo de regulação;

A empresa contratada terá o papel de análise dos pedidos conforme protocolo, avaliando o preenchimento adequado da solicitação, o detalhamento do pedido, a justificativa do pedido, e a hipótese diagnóstico, com estas informações aplicando a análise de risco do paciente, (vermelho) urgência, (amarelo) não urgente, (azul) eletivo, que será determinado o nível de urgência de execução dentro da fila e referência já pactuada;

Os protocolos visam detalhar a referência (local de execução) de cada procedimento e os critérios para acesso ao referido pedido, sendo estes criados pelo município e configurados/parametrizados via sistema não permitido a empresa o poder de decisão pelo encaminhamento do paciente a qualquer referência que não esteja pactuada e configurada pelo município;

A posição da fila dos pacientes é determinada e configurada via sistema por ordem cronológica, sendo a sua execução de acesso da mesma maneira, não permitindo a empresa contratada o processo de manejo de posição da fila, deste modo não tendo poder de decisão sobre a ordem de atendimento;

**1.1. Objeto:** O presente pregão presencial tem por objetivo a contratação de empresa especializada na disponibilização do serviço técnico profissional para aplicação de protocolos de acesso a consultas, exames, procedimentos e cirurgias do SUS, apoio para criação e implementação de central de regulação de acesso de consultas, procedimentos, exames e cirurgias do SUS, parametrização do sistema de regulação, realização do serviço de aplicação dos protocolos diretamente aos pacientes presentes na fila de espera para ordenação do acesso, capacitação dos profissionais médicos para qualidade no registro clínico das informações, suporte técnico diário aos profissionais;

**1.2. Objetivos específicos:**

Conforme a definição de complexo regulador municipal disposto no inciso II do art. 9º da lei 1559/2018, cabe ao Complexo Regulador Municipal: gestão e ge-



**PREFEITURA DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

rência da Secretaria Municipal de Saúde, regulando o acesso da população própria às unidades de saúde sob gestão municipal, no âmbito do Município, e garantindo o acesso da população referenciada, conforme pactuação. Art. 10. Cabe à União, aos Estados, aos Municípios e ao Distrito Federal exercer, em seu âmbito administrativo, as seguintes atividades: I - executar a regulação, o controle, a avaliação e a auditoria da prestação de serviços de saúde; II - definir, monitorar e avaliar a aplicação dos recursos financeiros; III - elaborar estratégias para a contratualização de serviços de saúde; IV - definir e implantar estratégias para cadastramento de usuários, profissionais e estabelecimentos de saúde; V - capacitar de forma permanente as equipes de regulação, controle e avaliação; e VI - elaborar, pactuar e adotar protocolos clínicos e de regulação. § 3º Cabe aos Municípios: I - operacionalizar o complexo regulador municipal e/ou participar em co-gestão da operacionalização dos Complexos Reguladores Regionais; II - viabilizar o processo de regulação do acesso a partir da atenção básica, provendo capacitação, ordenação de fluxo, aplicação de protocolos e informatização; III - coordenar a elaboração de protocolos clínicos e de regulação, em conformidade com os protocolos estaduais e nacionais; IV - regular a referência a ser realizada em outros Municípios, de acordo com a programação pactuada e integrada, integrando-se aos fluxos regionais estabelecidos; V - garantir o acesso adequado à população referenciada, de acordo com a programação pactuada e integrada; VI - atuar de forma integrada à Central Estadual de Regulação da Alta Complexidade - CERAC; VII - operar o Centro Regulador de Alta Complexidade Municipal conforme pactuação e atuar de forma integrada à Central Estadual de Regulação da Alta Complexidade - CERAC; VIII - realizar e manter atualizado o cadastro de usuários; IX - realizar e manter atualizado o cadastro de estabelecimentos e profissionais de saúde; X - participar da elaboração e revisão periódica da programação pactuada e integrada intermunicipal e interestadual; XI - avaliar as ações e os estabelecimentos de saúde, por meio de indicadores e padrões de conformidade, instituídos pelo Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde - PNASS; XII - processar a produção dos estabelecimentos de saúde próprios, contratados e conveniados; XIII - contratualizar os prestadores de serviços de saúde; e XIV - elaborar normas técnicas complementares às das esferas estadual e federal.

- 1.2.1. Realizar a análise situacional do atual processo e fluxo de regulação municipal;
- 1.2.2. Desenvolver e documentar o processo de regulação municipal, todos os seus fluxos e protocolos de trabalho em concordância com os protocolos estaduais e as necessidades e planejamento municipais de forma que seja



**PREFEITURA DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

- possível a melhoria do atual processo com detalhamento de todos os pontos para cada profissional integrante na rede de solicitação do município;
- 1.2.3. Realizar a formação de todos os profissionais solicitantes integrantes da rede municipal, capacitando-os para utilização da plataforma SISREG, apresentando-lhes o modo de trabalho ofertado pela empresa conforme planejado e estabelecido junto ao município (fluxo do serviço, tempo de resposta, canais de suporte e resolução de dúvidas);
  - 1.2.4. Realizar as configurações necessárias na plataforma SISREG conforme as mudanças necessárias após a implementação da central, e durante todo o período de contrato conforme necessidade de alterações de agendas, cadastro e alteração dos prestadores, cadastro e alteração de novos profissionais do município, organização das cotas PPI'S, recursos municipais de consórcios, serviços ou tudo que for necessário, como prestar suporte aos profissionais administradores do município na operacionalização da plataforma;
  - 1.2.5. Analisar e deliberar imediatamente sobre os problemas de acesso dos pacientes aos serviços de saúde, julgando e discernindo o grau presumido de urgência e prioridade de cada caso, segundo as informações disponíveis, fazendo o enlace entre os diversos níveis assistenciais do sistema estadual e regional de saúde, com vistas ao atendimento adequado das necessidades dos pacientes;
  - 1.2.6. Analisar e deliberar imediatamente sobre os problemas de acesso dos pacientes aos serviços de saúde, julgando e discernindo o grau presumido de urgência e prioridade de cada caso, segundo as informações disponíveis, fazendo o enlace entre os diversos níveis assistenciais do sistema estadual e regional de saúde, com vistas ao atendimento adequado das necessidades dos pacientes;
  - 1.2.7. Analisar, emitir parecer técnico mediante a questionamentos por órgãos de controle municipais, estaduais e federais, inclusive a órgãos de fiscalização, ministério público ou outros que durante o contrato vierem a solicitar esclarecimentos sobre o processo de trabalho ou atividade;
  - 1.2.8. Fornecer suporte por meio telefônico aos profissionais durante o período de trabalho da unidade com disponibilização de central telefônica 0800 gravada, que armazene todos os contatos feitos pelo município para caso seja necessário processo de auditoria;
  - 1.2.9. Realizar o processo de aplicação de protocolos de regulação municipais de maneira remota por meio da plataforma online SISREG das consultas,



**PREFEITURA DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

exames, procedimentos e cirurgias com disponibilização de profissionais de **medicina**, no prazo máximo de 3 dias úteis após inserção em fila.

- 1.2.9.1. O fluxo mínimo exigido deverá:
- 1.2.9.2. A regulação das consultas, exames, procedimentos e cirurgias deverão seguir os manuais e protocolos de grau de complexidade, prioridade, preferência, critério e necessidade;
- 1.2.9.3. O processo inserido pelo solicitante que for negado pelo profissional regulador, deverá retornar com o motivo da negativa conforme protocolo estabelecido;
- 1.2.9.4. O processo que for considerado devolvido, seja por falta de critério ou por falta de informações, deverá o regulador justificar a devolução e sugerir a inserção das informações complementares necessárias ou a utilização de consulta, exames, procedimentos semelhantes dentro do protocolo de forma a garantir o entendimento e ajuste necessário pelo profissional solicitante;
- 1.2.9.5. Demais protocolos de fluxo de trabalho, que dizem respeito a especificidades do município deverão ser construídos pela empresa em até 30 dias, apresentados a gestão aprovados pela gestão e disponibilizados aos profissionais;



**PREFEITURA DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**1.3. Planilha Orçamentária**

COD	DESCRIÇÃO	UN	QTD	VALOR TOTAL
2	Regulação clínica com aplicação de protocolos das filas de espera municipais com aplicação de protocolos; Suporte diário aos profissionais municipais durante todo o período de trabalho da unidade de saúde. Auxílio no processo de reconfiguração ou adequação do sistema durante o período do contrato sempre que necessário. A regulação será realizada para todos os pedidos no prazo máximo de 3 dias da data de inclusão, realizando as devoluções quando necessário, realizando contato com os profissionais solicitantes em caso de equívoco no preenchimento, solicitando esclarecimentos de cada situação quando necessário, e realizando a devolução de pedidos feitos fora do protocolo adequado; O serviço não tem limite de horas trabalhadas, o processo será executado sempre no prazo de 3 dias da inclusão;	Mês	12	R\$ 3.800
	Valor Total			R\$45.600

**1.4. Qualificação Técnica:**

- 1.4.1. Para comprovação de capacidade de fornecimento do serviço de maneira satisfatória, prezando pela qualidade, agilidade, e assegurando a universalidade, equidade e integralidade nos serviços e ações de saúde é necessário que a empresa comprove:
- 1.4.2. Carta de capacidade técnica que comprove que a empresa presta ou prestou serviço similar em entidade pública, mencionando número de contrato ou ordem de serviço que contenha objeto que contemple o serviço de regulação.
- 1.4.3. Profissional de nível superior que comprove conhecimento através de certificação emitido por órgão de ensino competente de **regulação em saúde ou implantação / e ou gestão de centrais de regulação de acesso;**
- 1.4.4. Profissional de nível superior detentor do diploma de **medicina** devidamente inscrito no conselho regional de medicina, comprovando os requisitos a partir da apresentação do registro no conselho regional de medicina válido.



**PREFEITURA DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

- 1.4.4.1. O profissional médico deverá apresentar ainda, diploma de especialização em uma das seguintes áreas: Clínica Médica, Medicina da Saúde da Família, Medicina preventiva e social;
- 1.4.5. Declaração contento contato **telefônico 0800** para suporte aos profissionais;
- 1.4.6. Declaração que os profissionais reguladores **não possuem vínculo de trabalho** ou façam parte do processo de qualquer forma **com os estabelecimentos** municipais **solicitantes**, requisito este que visa garantir a equidade do processo de regulação;
- 1.4.7. Declaração de que, **em caso da empresa venha prestar serviços de consultas**, procedimentos, exames e ou cirurgias ao município por meio de contrato direto ou indireto o profissional regulador da referida atividade (consultas, procedimentos, exames e ou cirurgias) **não realizará o processo de aplicação de protocolos de regulação da fila em que presta o serviço**, devendo esta ser realizado por outro profissional dentro da área de competência;

Atenciosamente,

---

Mayara Rodrigues de Souza  
Secretária Municipal de Saúde

**BOM JARDIM DA SERRA, 09 DE DEZEMBRO DE 2022.**