

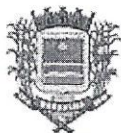


Prefeitura Municipal de Barbalha
GOVERNO MUNICIPAL
CNPJ nº 06.740.278/0001-81



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA



Prefeitura Municipal de Barbalha

GOVERNO MUNICIPAL

CNPJ nº 06.740.278/0001-81



TERMO DE REFERÊNCIA

1- OBJETO

Contratação de serviços a serem prestados na realização da I Jornada Barbalhense de Humanização do Atendimento da Atenção Básica, abrangendo os serviços de capacitação de 700 (setecentos) servidores das Unidades Estratégicas de Saúde da Família – ESF, junto a Secretaria Municipal de Saúde de Barbalha/CE

1.1 – METODOLOGIA

As especificações de carga horária total do curso e de cada módulo serão realizados em local apropriado para atividade de capacitação e escolhido pela instituição vencedora. Os módulos deverão ocorrer em datas distintas, às sextas-feiras para que possibilite que os servidores possam participar de todos os módulos disponibilizados. Os períodos de realização serão definidos em calendário definido pela Secretaria de Saúde, de acordo com a disponibilidade de horário dos servidores.

1.2 MÓDULO / CARGA HORÁRIA

- a) ATENDIMENTO AO CLIENTE/CIDADÃO(08h) ;
- b) DESENVOLVIMENTO DE RELAÇÕES INTERPESSOAIS(08h) ;
- c) POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO DO SUS(08h);
- d) ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL E ASSISTENCIAL(08h).

2 – JUSTIFICATIVA

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DA CIDADE DE BARBALHA, com o objetivo de proporcionar a permanente qualificação de seus servidores, propõe a realização do curso de humanização do atendimento da atenção básica envolvendo temas que aperfeiçoe o atendimento ao cliente/cidadão, o desenvolvimento de relações interpessoais, a política nacional de humanização do SUS e o acolhimento institucional e assistencial para tornar mais eficaz/eficiente o processo de atendimento da população que procura o atendimento na atenção básica.

3 - CONTEÚDO PROGRAMÁTICO MÍNIMO

DESCRIÇÃO DOS MÓDULOS

3.1 –ATENDIMENTO AO CIDADÃO

- **Carga Horária:** 08 horas;
- **Público-alvo:** servidores da ESF da cidade de Barbalha;
- **Competências a serem desenvolvidas:** habilidade no atendimento e no tratamento com o público interno e externo de forma a garantir atendimento de qualidade;
- **Metodologia:** Aulas teóricas e expositivas;
- **Conteúdo programático (mínimo):**



Prefeitura Municipal de Barbalha

GOVERNO MUNICIPAL

CNPJ nº 06.740.278/0001-81



1. Visão sistêmica do atendimento;
2. Atendimento e tratamento;
3. Eficiência, eficácia e efetividade no atendimento;
4. Competências essenciais do servidor público para bom atendimento/tratamento;
5. Princípios éticos e legais do servidor público;
6. Direitos do cidadão e deveres do servidor público;
7. Papel do servidor na imagem do serviço público.

3.2 - DESENVOLVIMENTO DE RELAÇÕES INTERPESSOAIS

- **Carga Horária:** 08 horas;
- **Público-alvo:** servidores da ESF da cidade de Barbalha;
- **Competências a serem desenvolvidas:** habilidade em relacionamento interpessoal;
- **Metodologia:** Aulas teóricas e expositivas com dinâmicas de grupo;
- **Conteúdo programático (mínimo):**
 1. O processo de Comunicação Interpessoal;
 2. As percepções individuais sobre a outra pessoa (estereótipos, julgamentos, estigmas);
 3. Conversação e linguagem;
 4. Facilitadores e bloqueadores na relação Interpessoal;
 5. A comunicação verbal e não verbal;
 6. Administração e superação de conflitos;
 7. A importância do feedback;
 8. Ética nas relações.

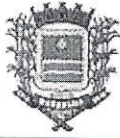
3.3 - POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO DO SUS

carga horária: 08 horas;

- **Público-alvo:** servidores da ESF da cidade de Barbalha;
- **Competências a serem desenvolvidas:** desenvolver habilidades para efetivar princípios do SUS no cotidiano das práticas de atenção em saúde.
- **Metodologia:** Aulas teóricas e expositivas com dinâmicas de grupo;
- **Conteúdo programático (mínimo):**
 1. Princípios do SUS;
 2. Objetivos do humanizaSUS ;
 3. Princípios do humanizaSUS (transversalidade, indissociabilidade) atenção e gestão e protagonismo, corresponsabilidade e autonomia dos sujeitos coletivos;
 4. Diretrizes do humanizaSUS.

3.4 - ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL E ASSISTENCIAL

- **Carga horária:** 08 horas;
- **Público-alvo:** servidores da ESF da cidade de Barbalha;
- **Competências a serem desenvolvidas:** desenvolver habilidades para acolhimento humanizado nas ESF.
- **Metodologia:** Aulas teóricas e expositivas com dinâmicas de grupo;
- **Conteúdo programático (mínimo):**



Prefeitura Municipal de Barbalha

GOVERNO MUNICIPAL

CNPJ nº 06.740.278/0001-81



1. Recepção humanizada- qualidade no atendimento;
2. Infraestrutura para o atendimento (recursos humanos e materiais hospitalidade) ;
3. Acolhimento (objetivos, triagem e técnicas) ;
4. Administração de conflitos e trabalho em equipe.

Observações:

- 1 - Deverá ser apresentado pela instituição, relatório final do curso.
- 2 - Os módulos do curso deverão ocorrer em datas distintas para que todos servidores possam participar de todos eles.
- 3 - Os serviços serão prestados de acordo com a carga horária especificada para cada módulo do curso, ficando os períodos de realização e horários , a critério da Secretaria Municipal de Saúde de Barbalha de acordo com a disponibilidade de horário dos servidores, definidos e informados previamente (no mínimo 15 dias de antecedência) à contratada.

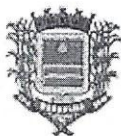
4 – CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 4.1 Os serviços serão recebidos pela **SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DA CIDADE DE BARBALHA**, mediante termo circunstanciado pelas partes, de conformidade com este Termo e após consequente aceitação, conforme o disposto no art. 73 da Lei 8.666/93.

5 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A licitante vencedora deverá cumprir com as obrigações relacionadas no Edital, bem como:

- Disponibilizar instrutor(es) com comprovada qualificação técnica, conhecimento e domínio da matéria e com boa didática para ministrar o treinamento demandado;
- Prestar os serviços de acordo com a carga horária especificada para cada módulo;
- Cumprir rigorosamente com todos os prazos e horários estabelecidos para a realização dos módulos do curso;
- Disponibilizar material didático para os treinandos, com todas as matérias abordadas no curso, fornecendo apostilas de apoio, pastas, blocos de rascunho, canetas, responsabilizando-se pela estrutura física necessária para a realização do evento;
- Respeitar e cumprir com os tópicos e itens definidos no conteúdo do programa a ser ministrado;
- Responsabilizar-se pelas despesas com instrutores com relação a honorários, estadias, diárias, transportes, deslocamentos e encargos sociais decorrentes do desenvolvimento da atividade;
- Fornecer certificado de frequência e conclusão do curso a cada um dos treinandos, que deverá ser entregue na **SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DA CIDADE DE BARBALHA** até 15 (quinze) dias úteis após a realização do curso;
- Providenciar a imediata substituição do instrutor, caso ocorra algum imprevisto que impeça a sua continuidade no curso. O substituto deverá ser pessoa qualificada, cujo currículo seja equivalente ou superior ao do titular substituído;



Prefeitura Municipal de Barbalha

GOVERNO MUNICIPAL

CNPJ nº 06.740.278/0001-81



- Fornecer água, café e suco durante os intervalos em cada turno do curso.

6 – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços, dentro das normas do Contrato a ser assinado.
- Efetuar o pagamentos nas condições e preços pactuados mediante os serviços executados em 04 (quatro) parcelas fixas do total contratado, em até 7 dias consecutivos, contados a partir do adimplemento parcial das obrigações da contratada, conforme disposto no contrato.
- Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados, na forma prevista na Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores.
- Rejeitar no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as exigências do Edital.
- Notificar por escrito, à CONTRATADA, ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução dos serviços, fixando prazo para sua correção.

7 – CRONOGRAMA PROPOSTO

Atividade	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Mobilização	X			
Abertura	X			
Atendimento ao cliente/cidadão (08h)	X			
Desenvolvimento de relações interpessoais	X			
Política nacional de humanização do sus		X		
Acolhimento institucional e assistencial			X	
Encerramento/avaliação				X
Entrega dos relatórios				X

8 – ORÇAMENTO

O valor da despesa é estimado é de R\$ 196.830,87 (cento e noventa e seis mil oitocentos e trinta reais e oitenta e sete centavos), conforme descrição a seguir:

Contratação de serviços a serem prestados na realização da I Jornada Barbalhense de Humanização do Atendimento da Atenção Básica, abrangendo os serviços de capacitação de 700 (setecentos) servidores das Unidades Estratégicas de Saúde da Família – ESF, junto a Secretaria Municipal de Saúde de Barbalha/CE



Prefeitura Municipal de Barbalha
GOVERNO MUNICIPAL
CNPJ nº 06.740.278/0001-81



DETALHAMENTO DA DESPESA

Descrição	Unid.	Quantidade	Valor unitário	Valor total
Instrutores para o curso	H/A	40	153,33	6.133,20
Sonorização - locação de caixas ativas, com tripé para sustentação, cabeamento, extensões e mesa de som com no mínimo de 12 canais	Unidade	10	918,73	9.187,30
Telão - locação com montagem e desmontagem de sistema de vídeo composto de 01 telão , 01 projetores de 5000 ansilumens, com transmissão simultânea	Unidade	05	1.503,00	7.515,00
Equipe de apoio diurno - contratação de equipe desarmada, treinada, uniformizada e capacitada para execução de serviço de apoio aos eventos diurno	Unidade	20	385,67	7.713,40
Filmagem – serviço de filmagem com duas câmaras digitais de alta resolução e profissional, com equipamentos de gravação, incluindo edição do registro dos eventos, público, etc. E ainda gravação de 10 cópias em mídia DVD de ótima qualidade de cada evento	Unidade	05	4.224,50	21.122,50
Hospedagem tipo 2 - serviços de hospedagem, quarto com cama de casal, ar condicionado, roupeiro, tv de led, wi-fi e serviço de café da manhã	Unidade	08	257,10	2.056,80
Contratação dos profissionais apresentadores	Unidade	05	363,00	1.815,00
Rádio comunicador - locação de radio comunicador tipo talkabout ou similar, com no mínimo 22 canais principais 60 sub-canais com fone o/microfone de lapela, bateria recarregável de 10 hr de duração e 20hr de standby, com alcance mínimo de 8km em área aberta	Unidade	20	268,17	5.363,40
Fardo com 12 unidades de 510 mL de água mineral sem gás, acondicionadas em garrafas PET, com tampa de rosca e lacre, com validade mínima de 3 meses a contar da data da entrega, com condições de acordo com RDC 275/2005 da ANVISA e RDC 274/2005 da ANVISA e suas alterações posteriores; produto sujeito a verificação no ato da entrega aos procedimentos administrativos determinados pela ANVISA	Unidade	400	27,67	11.068,00
Café preparado com pó homogêneo, torrado e moído, tipo tradicional, torração média, sabor: intenso, aroma: intenso, bebida servida em copo descartável de 50ml	Unidade	3.500	0,75	2.625,00
Kit pedagógico contendo apostilas, pasta, bloco de rascunho e caneta	Unidade	700	55,67	38.969,00
Camiseta manga curta, cor branca, malha poliester, estampa sublimatica colorida frente, costa e mangas. Tamanho adulto unissex P, M, G, GG	Unidade	300	30,00	9.000,00
Panfleto - impressão no formato 15x21, 4x0 cor, papel couche 90g	Mil	10	466,67	4.666,70
Lona Impressa - impressão digital em lona 440g, formato a definir, 4x0 cor, acabamento com ilhos ou ribitado	Unidade	05	267,67	1.338,35
Certificado - formato A4 - 4x0 cor, papel couche 150g	Mil	01	2.164,00	2.164,00
Internet - patrocínio e redes sociais	Unidade	24	323,33	7.759,92
Faixa de rua - em lona formato 4,0x0,7, em lona 440g - acabamento em bastão de madeira ou ilhos, ponteiros plásticas	Unidade	20	275,00	5.500,00
Pessoal de apoio para na realização do evento durante cinco meses	Unidade	03	11.500,00	34.500,00
Coordenação do Evento durante cinco meses	Unidade	01	7.500,00	7.500,00
Despesas com deslocamento e apoio logístico a transporte durante cinco meses	Unidade	10	1.083,33	10.833,30
TOTAL GERAL				196.830,87

Pollyanna Callou de Moraes Dantas
Secretária Municipal de Saúde