

Processo Seletivo 2021	<b>CONVITE PARA PARTICIPAÇÃO NA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ELABORAÇÃO DO PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇAS, TREINAMENTO, AUMENTO DA QUALIDADE DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E ESTRUTURAÇÃO DAS ÁREAS DE RELACIONAMENTO INTERNO E EXTERNO</b>
------------------------------	---

São Luís de Montes Belos, 13 de Abril 2021.

Gostaríamos de convidá-los à submeter suas propostas técnicas e comerciais, para o processo seletivo emergencial do Hospital de Campanha, implantado nas dependências do Hospital Dr. Geraldo Landó em São Luis de Montes Belos, tendo em vista que, o IMED - Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento, assumiu, em caráter de emergência, o gerenciamento, operacionalização e à execução das atividades do **HCAMP – HOSPITAL DR GERALDO LANDÓ**, localizado na Rua 3, Quadra 04, Lote 08, s/n - Vila Popular, São Luís de Montes Belos - GO, 76100-000, para atendimento em regime de 24 horas por dia, de casos de coronavírus e/ou síndromes respiratórias agudas, segue nossa solicitação formal.

Diante desse cenário, solicitamos o envio de uma proposta de trabalho, também em caráter de emergência, para a prestação dos serviços definida no escopo abaixo:

1. Período do contrato de Gestão em caráter emergencial firmado entre IMED e SES/GO: 180 dias, de 16.01.2021 a 16.07.2021
2. Contrato firmado com a SES/GO n. 21/2020
3. Perfil da unidade: Casos de coronavírus e/ou síndromes respiratórias agudas, dispondo de 10 leitos Críticos e 40 Leitos Semicríticos

4. Vigência do Contrato de Prestação de Serviços: Início Imediato, Encerramento em 16.07.2021, podendo o mesmo ser imediatamente rescindido caso ocorra o término antecipado do respectivo Contrato de Gestão.
6. Pagamento: O pagamento pela prestação dos serviços está condicionado ao recebimento dos respectivos repasses a serem realizados pela Secretaria de Estado de Saúde de Goiás.
6. Contrato: A prestação de serviços será regulada através da formalização de um Contrato com IMED.
7. Escopo da Prestação de Serviços: Anexo I

Aguardamos o envio da Proposta Técnica e Comercial, nos termos acima dispostos, em caráter de urgência, devidamente assinada pelo Representante Legal,

Atenciosamente,

Processo Seletivo Dr. Geraldo Landó

[processo.seletivo@hospital-drgeraldolando.org.br](mailto:processo.seletivo@hospital-drgeraldolando.org.br)

ALEXANDRE  
KOSLOVSKY  
SOARES:259913  
25847

Assinado de forma  
digital por  
ALEXANDRE  
KOSLOVSKY  
SOARES:25991325847

IMED - Processo Seletivo – Dr. Geraldo Landó - São Luís de Montes Belos

# ANEXO I

## JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A busca da qualidade na prestação de serviços à saúde é uma necessidade técnica e social, e a adoção de práticas voltadas para gestão da qualidade é uma decisão estratégica da organização. Para o IMED, qualidade não se resume apenas em inspeção e padrões, mais em uma busca contínua de oportunidades para reduzir a complexidade desnecessária, o desperdício e o trabalho sem propósito, que permitirão, como o uso de métodos de melhoria atingir novos níveis de eficiência, satisfação do paciente, segurança e efetividade administrativa e assistencial.

Motivados pelo modelo da qualidade na área da saúde, no período 1960-1970, o modelo de gerenciamento da qualidade era o Quality Assurance, baseado na garantia de padrões mínimos de qualidade através da monitorização do desempenho de casos individuais pelo uso de indicadores que determinavam se atingiam certo padrão, se estavam dentro de limites aceitáveis. Problemas com este modelo tradicional levaram à experimentação da abordagem industrial do modelo de Melhoria Contínua da Qualidade na década de 1980 até os tempos atuais. De acordo com esta teoria, a melhoria da qualidade depende da compreensão e da revisão dos processos de produção/prestação de serviços baseadas nos dados gerados pelos próprios processos. O foco é na melhoria contínua por toda a organização através de empenho constante para reduzir o desperdício, o trabalho refeito e a complexidade. A atenção mudou da revisão de casos individuais para a análise estatística de padrões de assistência ofertados. Os serviços de assistência à saúde são diferentes da indústria tradicional em aspectos fundamentais e esses aspectos devem ser levados em consideração. Entretanto, quando analisados os princípios básicos do modelo industrial da qualidade total, eles claramente são aplicáveis na área da saúde. O trabalho produtivo é realizado através de processos. As atividades realizadas (processos) que transformam “entradas” em “saídas” devem ser identificadas, compreendidas e gerenciadas. A análise do sistema segundo a visão de processos leva ao melhor entendimento do funcionamento da organização, permite a definição adequada de responsabilidades, utilização eficiente de recursos, prevenção e solução de problemas, eliminação de atividades redundantes e a identificação clara dos clientes internos e externos. Os clientes internos são os médicos, enfermeiros, colaboradores e os clientes externos são os pacientes, a secretaria da saúde, comunidade e sociedade.

A principal fonte de falhas de qualidade são os problemas no processo, o foco é no sistema e não nas pessoas. Quando se examinam os processos críticos de organizações, verifica-se que a principal fonte de anomalias não se encontra nas pessoas, mas nos processos. O prejuízo de um paciente atendido em uma organização de saúde raramente se deve à simples falha dos profissionais de saúde; mais frequentemente resulta de imperfeições em interações complexas entre indivíduos ou problemas na interface da pessoa com tecnologias sofisticadas, produtos e sistemas organizacionais. Assim, torna-se evidente que a prestação de serviços à saúde oferece também o risco de falhas, o que torna necessários o conhecimento e a organização dos processos e sistemas na tentativa de redução e mesmo do impedimento da ocorrência de eventos adversos. A má qualidade tem alto custo, a prevenção é preferível à detecção de problemas. Os custos do desperdício, do trabalho refeito, da complexidade excessiva e da falta de confiabilidade são tão elevados na saúde como o são na indústria, além de conter o agravante da possibilidade de dano ao paciente. O propósito do gerenciamento da qualidade é de melhorar o processo para atingir um alvo de qualidade e não de reagir a desfechos inadequados. Uma das maneiras de resolver um problema é projetar novamente o processo. Mesmo que a consequência da assistência prestada em uma certa situação seja um desastre, a qualidade deve ser julgada como boa se a assistência, no momento em que foi prestada, estava em conformidade com a prática que seria esperada alcançar os melhores resultados.

Entender a variabilidade do processo é a chave para melhorar a qualidade. Controlar a qualidade significa, em parte, gerir os processos de forma que eles se tornem previsíveis. Os processos imprevisíveis não levam à qualidade consistentemente excelente e tendem a ser inerentemente falho. O controle da qualidade deve concentrar-se nos processos vitais e em dados úteis para melhoria da qualidade que abundam nos serviços de saúde.

A moderna abordagem à qualidade está fundamentada no pensamento científico e estatístico e faz uso regular de certas ferramentas estatísticas para entender processos e descobrir causas de falhas e de variação (fluxograma, diagrama de causa e efeito, gráfico de controle, histogramas, diagramas de Pareto, boxpot e diagrama de dispersão). Estas ferramentas de melhoria da qualidade podem funcionar nos serviços de saúde devido à educação científica e técnica que a maioria dos profissionais da área recebe em seu treinamento. O total envolvimento dos funcionários é crucial, há necessidade de motivação e de participação de

todos. Os médicos, cujo envolvimento na busca da qualidade parece ser pequeno, precisam compreender, participar do processo, estar cientes de que estas atividades não têm a finalidade de fiscalização ou regulamentação de suas decisões clínicas. Precisa haver adesão para o sucesso das iniciativas. A formação de equipes interfuncionais da qualidade pode ajudar na melhoria dos processos dos serviços de saúde. Permite que sejam analisadas e discutidas as interdependências. A administração da qualidade emprega o planejamento, o controle e a melhoria da qualidade. É necessário instaurar mecanismos para escutar a “voz do cliente” e sintonizar o planejamento do serviço com estas modulações. Avaliações sistemáticas da percepção dos pacientes e do impacto dos processos de tratamento sobre sua saúde devem ser incluídas na avaliação dos serviços prestados ou aos resultados/desfechos (efeito da assistência na saúde do paciente ou de populações). Precisam ser medidas precisas, completas, de uso e compreensão fáceis. As medidas de desempenho ajudam a avaliar a eficácia dos protocolos clínicos implantados, a efetividade da execução dos processos e apresentam oportunidades de melhoria quando são comparados com referenciais externos (benchmark) ou do próprio serviço.

Para o “tratamento” dessas oportunidades de melhoria pode-se utilizar o ciclo “PDCA: Plan, Do, Check, Act”, instrumento do modelo de melhoria contínua da qualidade. O ciclo é simples, intuitivo e aborda o diagnóstico diferencial na resolução de problemas clínicos: Plan (planejar): Começa com o reconhecimento de um problema que requer melhoria, o qual é estudado usando artigos de consenso ou de pesquisa. Seguindo a análise do processo em questão, que inclui a avaliação do pessoal, procedimentos e equipamentos envolvidos com a seleção de um elemento do processo que possa ser o responsável pelos resultados. Finalmente ocorre o planejamento de uma intervenção. Do (implementar): envolve a coleta de medidas de desempenho antes e após a implementação da mudança. Essas medidas de desempenho devem incluir uma medida do desfecho esperado e do suposto elemento do processo. Check (cheçar): o resultado desta nova prática é então estudado para se avaliar se ocorreu melhora dos resultados. Act (agir): se o resultado for positivo, as práticas clínicas são aperfeiçoadas para se tornarem permanentes. Se não ocorrer a melhora esperada, então novo elemento do processo potencialmente envolvido no desfecho é selecionado e novo ciclo se inicia. A melhora inclui também a redução de porcentagens e a redução da variabilidade das porcentagens ao longo do tempo.

Os projetos de melhoria da qualidade (Quality Improvement Projects – QIP), segundo Berwick, são projetos de curta duração, de pequena escala, com reflexão intrínseca do resultado/desfecho da ação. Permitem as equipes assistenciais locais a autonomia de analisar os componentes de seus processos, isolar seus problemas, implementar suas soluções e monitorizar seus resultados. Requerem apenas informação suficiente para a tomada do próximo passo, são mais úteis localmente, cada qual com suas condições especiais, são mais baratos e mais eficientes que a pesquisa clássica. Além disso, são mais efetivos. Apesar de não ter o rigor da pesquisa clássica, esta metodologia é extremamente apropriada para a melhoria de resultados, para o uso mais eficiente de recursos com a possibilidade de redução de custos. Deming e outros pioneiros da qualidade argumentam que essa nova forma de administrar empresas concorre decisivamente para o aumento da produtividade, da margem de lucro e no caso do IMED “valor agregado” já que é uma organização social sem fins lucrativos, embora isso só possa ocorrer numa perspectiva de longo prazo. No princípio, a melhoria requer investimentos adicionais de tempo administrativo, capital e experiência técnica. A uma maior qualidade fatalmente irá corresponder uma capacidade maior de se manter no mercado. Quando se implanta um amplo e corajoso programa de qualidade, há entusiasmo e incremento da motivação no trabalho, cujo efeito colateral é o aumento da produtividade. Mas a meta principal é melhorar os processos, o nível de desempenho dos processos chaves.

**DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:** A prestação dos serviços contempla as seguintes atividades:

Atentos as novas demandas do mercado o IMED vem através desse processo selecionar fornecedores para atender as demandas mencionadas através da capacitação, desenvolvimento de líderes, equipes e os talentos identificados na organização com objetivo de:

Qualificar líderes para a utilização de ferramentas da qualidade na prática e desenvolver talentos mapeados na organização.

Ao final do escopo os profissionais devem ser capazes de:

- Discutir elementos teóricos, legais e conceituais sobre qualidade e segurança do paciente;
- Conhecer as ferramentas da qualidade e sua aplicabilidade;

- Analisar a utilização das ferramentas da qualidade em sua prática;

### Conteúdo programático

Base legal, histórica e conceitual sobre qualidade.

Ferramentas da qualidade:

- Brainstorming e brainwriting
- Diagrama de causa e efeito – análise de causa raiz
- Fluxograma
- 5 porquês
- Gráfico de pareto
- Diagrama de afinidades
- PDSA e melhoria contínua
- Plano de ação – 5W3H

### Cronograma de Execução sugerido

Capacitação de líderes e Talentos				
Trilha de aprendizagem	Período	Conteúdo	Metodologia	Carga horária
Trilha 1 - Conceitual	Abril	Base legal, histórica e conceitual sobre qualidade Diagnóstico situacional Apresentação teórica sobre ferramentas da qualidade	Apresentação oral dialogada Gamificação	8h
Trilha 2 – Ferramentas de identificação de risco	Mai e Junho	5 porquês Brainstorming/brainwriting Fluxograma Diagrama de causa e efeito – análise de causa raiz	Estudo de caso Simulação realística	8h
Trilha 3 - Ferramentas de identificação e análise de risco	Julho	Diagrama de afinidades Plano de ação – 5W3H	Estudo em pequenos grupos	4

<b>Desenvolvimento de Equipes</b>				
<b>Plano de aprendizagem</b>	<b>Período</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>Metodologia</b>	<b>Carga horária</b>
Equilíbrio Emocional	Abril	Enfrentamento - Sobrecarga emocional	Roda de conversa	2h
Equilíbrio Emocional	Maio	Enfrentamento - Saúde Mental, durante e pós pandemia	Roda de conversa	2h
Equilíbrio Emocional	Junho	Enfrentamento - Equilíbrio emocional	Roda de conversa	2h
Trilha 1 - Conceitual	Julho	Base legal, histórica e conceitual sobre qualidade Diagnóstico situacional Apresentação teórica sobre ferramentas da qualidade	Apresentação oral dialogada Estudo em pequenos grupos	2h

**Público Contemplado:** Aproximadamente 200 (duzentos) profissionais, que atuam em turnos diurno e noturno, nas áreas administrativas, recepção, remoção, enfermaria, nutrição, laboratórios, que possuem cargos, operacionais e administrativos.

Além de 20 (vinte) líderes, que atuam em turnos diurno e noturno, nas áreas administrativas, recepção, remoção, enfermaria, nutrição e laboratórios.

Local de Realização do Programa: Nas dependências do Hospital de São Luiz de Montes Belos; as atividades devem ocorrer no período diurno e noturno de forma presencial, afim de contemplar todas as escalas das equipes.

### **ESPECIFICAÇÕES EXIGIDAS**

Experiência mínima de 3 (três anos) na execução das atividades, devidamente comprovada.

**São Luís de Montes Belos 17 de abril de 2021**

**ATA DE DECLARAÇÃO DE MELHOR PROPOSTA PARA CONTRATAÇÃO DE  
SERVICOS, EM CARÁTER DE EMERGÊNCIA, ELABORAÇÃO DE PROGRAMA DE  
DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇAS, TREINAMENTO E AUMENTO DA  
QUALIDADE DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E ESTRUTURAÇÃO DAS ÁREAS DE  
RELACIONAMENTO INTERNO E EXTERNO PARA O PARA O HOSPITAL DE  
CAMPANHA DE SÃO LUÍS DE MONTES BELOS**

CONSIDERANDO:

A – A notória situação de excepcional anormalidade instalada em face da pandemia trazida com o advento da COVID-19, a qual tem exigido, em âmbito mundial, esforços imediatos e veementes para fins de minimizar os danos que se instalarão sobre a população, em especial a população usuária do SUS;

B – a publicação do Decreto n. 9633, de 13.03.20, do Governador do Estado de Goiás, que decretou estado de emergência na Saúde Pública de Goiás, em razão da disseminação do novo Coronavírus, bem como o Decreto 9.637, de 17.03.20, que o complementou e o alterou, além do advento do Decreto Legislativo 501, de 26.03.20, que reconhece o estado de calamidade pública em Goiás, e a publicação da Lei nº 20.972, de 23 de março de 2021, que dispõe sobre medidas para enfrentamento da

emergência de saúde pública decorrente do novo coronavírus no âmbito do Estado de Goiás, inclusive no que diz respeito à dispensa de licitações para a aquisição ou contratação de bens, serviços, obras e insumos destinados ao enfrentamento da emergência de saúde pública; e

C – que foi outorgado o Contrato de Gestão Emergencial n. 021/2021 – SES, celebrado com o Estado de Goiás, por intermédio da Secretaria de Saúde de Goiás, com vistas ao gerenciamento, operacionalização e execução de ações e serviços de saúde no HOSPITAL DE CAMPANHA, implantado nas dependências do Hospital Regional de São Luís de Montes Belos – Dr. Geraldo Landó, em caráter emergencial, conforme Despacho da PGE/GO,

**IMED – INSTITUTO DE MEDICINA, ESTUDOS E DESENVOLVIMENTO**, associação civil sem fins lucrativos de apoio à gestão de saúde, qualificado pelo Decreto Estadual nº 8.150, de 23 de abril de 2014, como Organização Social de Saúde no Estado de Goiás, torna público aos interessados que, após o recebimento de cotações para a contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços de elaboração de programa de desenvolvimento de lideranças, treinamento e aumento da qualidade de prestação de serviços e estruturação das áreas de relacionamento interno e externo aos colaboradores do IMED lotados junto ao Hospital de Campanha, implantado nas dependências do Hospital Regional de São Luís de Montes Belos – Dr. Geraldo Landó, efetuou a análise das mesmas e que a melhor proposta foi:

**DIAGNOSE CONSULTORIA E TREINAMENTO EMPRESARIAL LTDA – ME**

Rua Ibicaba, nº 53, sala 01, Chácara Califórnia, São Paulo-SP, CEP.: 03.404-020

Fone: (11) 2738.1005 / (11) 99953.0085

E-mail: [angela@diagnoseconsultoria.com.br](mailto:angela@diagnoseconsultoria.com.br)

Informa que as condições estabelecidas foram atendidas e que apresentou o melhor preço, sagrando-se vencedora com o valor mensal de R\$ 42.000,00 (quarenta e dois mil reais).

A empresa vencedora convocada para a imediata assinatura do contrato de prestação de serviços bem como apresentar toda a documentação complementar pertinente à contratação.

São Luis de Montes Belos, 17 de abril de 2021.

ALEXANDRE  
KOSLOVSKY  
SOARES:25991325847

 Assinado de forma digital  
por ALEXANDRE KOSLOVSKY  
SOARES:25991325847

---

ANDRÉ SILVA SADER – PRESIDENTE  
pp. Alexandre Koslovsky Soares – CPF/MF 259.913.258-47