



**Prefeitura do Município
de Bragança Paulista**

**DIVISÃO DE LICITAÇÃO,
COMPRAS E ALMOXARIFADO**

Volume IV

Processo Administrativo SMA / DLCA Nº 44117/2017

MODALIDADE: Chamamento Público 015/2017

OBJETO: Contratação de empresa para gestão
e execução das ações e serviços de saúde
em urgência e emergência - OSS

REQUISITANTE: SMSA

INÍCIO: _____

ABERTURA: 15.01.2018 - 09h30

PL 383/2017



Prefeitura do Município de Bragança Paulista
Divisão de Licitações, Compras e Almojarifado

ABERTURA DO VOLUME: IV

P. M. B. P.	
PROC. nº	<u>44117</u> / <u>17</u>
FOLHA nº	<u>601</u>
VISTO:	<u>JOF</u> DLCA

PROCESSO ADMINISTRATIVO	<u>44117/2017</u>
LICITAÇÃO	<u>CHP 015/2017</u>
PÁGINA INICIAL	<u>601</u>

Júlia Flávia
FUNCIONÁRIO

	Verificáveis	Verificação dos Indicadores	Externas
Contratação de 100% das equipes e palestras e treinamento sobre acolhimento e humanização.	Evolução gerencial, ganho de produtividade e resolutividade dos serviços e acolhimento de 100% da demanda espontânea e direcionada.	Comissão de Avaliação. Pesquisa de satisfação.	Não repasse dos recursos financeiros. Não encontrar na região, mão de obra que possa ser qualificada. Catástrofes e calamidades públicas.
Realização de capacitação, treinamentos, educação continuada e dinâmica de grupo.	Relatórios sobre a evolução dos colaboradores, incluindo análise de comprometimento individual dos participantes, indicando os principais avanços e dificuldades, bem como as estratégias da executora para superar as dificuldades.	Comissão de Avaliação. Pesquisa de satisfação.	Não repasse dos recursos financeiros. Não encontrar na região, mão de obra que possa ser qualificada. Catástrofes e calamidades públicas.
Elaboração de cronograma de execução de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos.	Visitas periódicas por parte da Diretoria Municipal de Saúde às instalações das Unidades de Saúde. Apresentações periódicas de relatórios de resultados das pesquisas de satisfação à Comissão de Avaliação.	Anuência da Comissão de Avaliação e da Diretoria Municipal de Saúde nos relatórios de inspeção dos mobiliários e equipamentos da unidade. Pesquisa de satisfação.	Não repasse dos recursos financeiros.
Análise da situação atual e ganho de produtividade e resolubilidade.	Apresentação dos relatórios de atendimento de consultas e procedimentos mensais, comparando a situação do período atual com a do período anterior.	Comissão de Avaliação. Pesquisa de satisfação.	Não repasse dos recursos financeiros. Não encontrar na região, mão de obra que possa ser qualificada.



Criação do SAU e da Ouvidoria	Apresentações periódicas de relatórios da Ouvidoria com as sugestões, críticas e elogios dos usuários e da comunidade.	Comissão de Avaliação.	de	Não repasse dos recursos financeiros.
		Pesquisa de satisfação	de	Não encontrar na região, mão de obra que possa ser qualificada.

METAS QUANTITATIVAS QUE DEVERÃO SER ATENDIDAS PELA MED LIFE

Faixa de Desempenho Metas Quantitativas	% Correspondente ao resultado geral	% Repasse
Conforme Edital: Itens 2.2, 2.3 e 2.4	95,01% ou mais	100% do valor da parcela fixa
	70,01% - 95,00%	90% do valor total da parcela fixa
	50,01% - 70,00%	70% do valor total da parcela fixa
	25,01% - 50,00%	50% do valor total da parcela fixa
	25,00 ou menos	0% do valor total da parcela fixa.

Produtividade UPA 24 Horas – Vila Davi “Dr. Valdir de Camargo

Descrição	Meta Mensal	Meta Quadrimestral	Meta Anual
Acolhimento com Classificação de Risco	8.800	35.200	105.600
Atendimento Médico de Clínica Médica em Unidade de Pronto Atendimento	5.200	20.800	62.400
Atendimento Médico de Pediatria em Unidade de Pronto Atendimento	3.200	12.800	38.400
Diagnóstico em Laboratório Clínico	2.500	10.000	30.000
Diagnóstico por Radiologia	2.200	8.800	26.400
Diagnóstico por Eletrocardiografia	250	1.000	3.000
Administração de Medicamentos	6.500	26.000	78.000
Outros Procedimentos Médicos e de Enfermagem	8.000	32.000	96.000

Total	36.650	146.600	439.800
-------	--------	---------	---------

➤ **INTEGRAÇÃO OUVIDORIA S.U.S E S.A.U – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO COM PESQUISAS DE SATISFAÇÃO**

- **Integração do SAU junto a Ouvidoria do S.U.S atendendo dentro dos protocolos pré estabelecidos para este fim.** Nesse contexto, e apoiada nos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), nas diretrizes e objetivas da Política Nacional de Humanização e da Política de Gestão Estratégica e Participativa, a Ouvidoria surge como uma das estratégias potenciais para a consolidação dessa nova cultura nas instituições de saúde e no SUS como um todo na medida em que, ao se caracterizar como um mecanismo que favorece a comunicação dos usuários e dos trabalhadores entre si, com a instituição na qual atua e com o Sistema, configurando-se como um agente permanente em defesa da cidadania

➤ **NOSSA PROPOSTA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE**

Será dividida em duas etapas (ver abaixo o Cronograma de Implantação e Execução de Educação Continuada):

- Primeira Etapa: realizaremos um diagnóstico situacional das necessidades e problemas do cotidiano do trabalho e implantaremos o Serviço de Educação Continuada.
- Segunda Etapa: realizaremos ações de Educação Continuada e elaboração dos Protocolos de Atendimento, Protocolos de Fluxo e Procedimentos Operacionais Padrão.

ATIVIDADE	MÊS 1	MÊS 2	MÊS 3	MÊS 4	MÊS 5	MÊS 6	MÊS 7	MÊS 8	MÊS 9	MÊS 10	MÊS 11	MÊS 12
Primeira Etapa												
Segunda Etapa												

➤ **SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO**

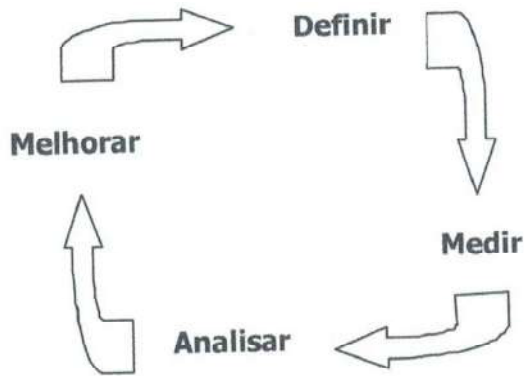
Controle da garantia da qualidade das informações

- Detecção e correção de erros
- Análise do processo como um todo



P. M. B. P.	
PROC nº	44117 / 17
FOLHA nº	605
VISTO:	JOF DLCA

- Inventário de Recursos – Informações
- Criar Suporte Normativo
- Projetos de Melhoria



- OUTRAS INICIATIVAS E PROGRAMAS DE QUALIDADE IMPLANTADAS OU EM DESENVOLVIMENTO PELA O.S.

Estudos de Implantação de Software para gestão da qualidade

Softwares para gestão da qualidade baseados na ISO 9001.

- Documentos
 - Indicadores
 - Não conformidades
 - Auditorias
 - Fornecedores
 - Calibrações
 - Pessoas
 - Riscos
- Implantação do sistema em 1 dia útil.



- Treinamentos ilimitados com especialistas ao vivo.
- Suporte ilimitado.
- Integração com outros softwares e Active Directory.
- Espaço em disco ilimitado.
- Atualizações automáticas do sistema.
- Uso em múltiplos idiomas.
- Cadastro de múltiplas unidades da empresa.

P. M. B. P.	
PROC nº	44117 / 17
FOLHA nº	606
VISTO:	JOF DLCA

Valor Estimado de R\$ 390,00 por mês

P. M. B. P.	
PROC n°	44117,17
FOLHA n°	607
VISTO:	JOF DLCA

Serviço / Etapas de Implantação	1 MÊS	2 MÊS	3 MÊS	4 MÊS	5 MÊS	6 MÊS	7 MÊS	8 MÊS	9 MÊS	10 MÊS	11 MÊS	12 MÊS
Entrevista da Equipe Gestora	X											
Processo Seletivo Equipes das Unidades de Saúde	x											



P.M.B.P.
 PROC nº 44117, 17
 FOLHA nº 608
 VISTO: JOF D.L.C.

Contratação da Equipe Gestora	x																		
Contratação das Equipes das Unidades de Saúde	x																		
Execução de PCMSO e PPRA			x																
Implantação do SIG			x																
Treinamento do SIG			x																
Treinamento das Equipes			x																
Educação Continuada		x			x		x		x		x		x						
Análise da Situação Atual			x			x			x										x
Comp. Sit. Atual com Sit. Encontrada		x		x			x		x			x							x
Elab. Regulamento		x	x																
Imp. Regulamento				x	x	x													
Implantação Cronograma de Manut. Prev. / Corretiva de Equipamentos		x	x																
Oficina Trabalho / Dinâmica de Grupo			x				x				x								x
Implantação do SAU- Ouvidoria		x																	
Pesquisa de Opinião		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Apres. De Relatórios Atividades			x				x				x								x
Prestação de Contas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Cronograma de Implantação dos Serviços

Programa de trabalho: UPA 24 horas – “Bom Jesus”,

Programa de trabalho visando à melhoria da eficiência e qualidade do serviço, do ponto de vista econômico, operacional e administrativo, prazos de execução;

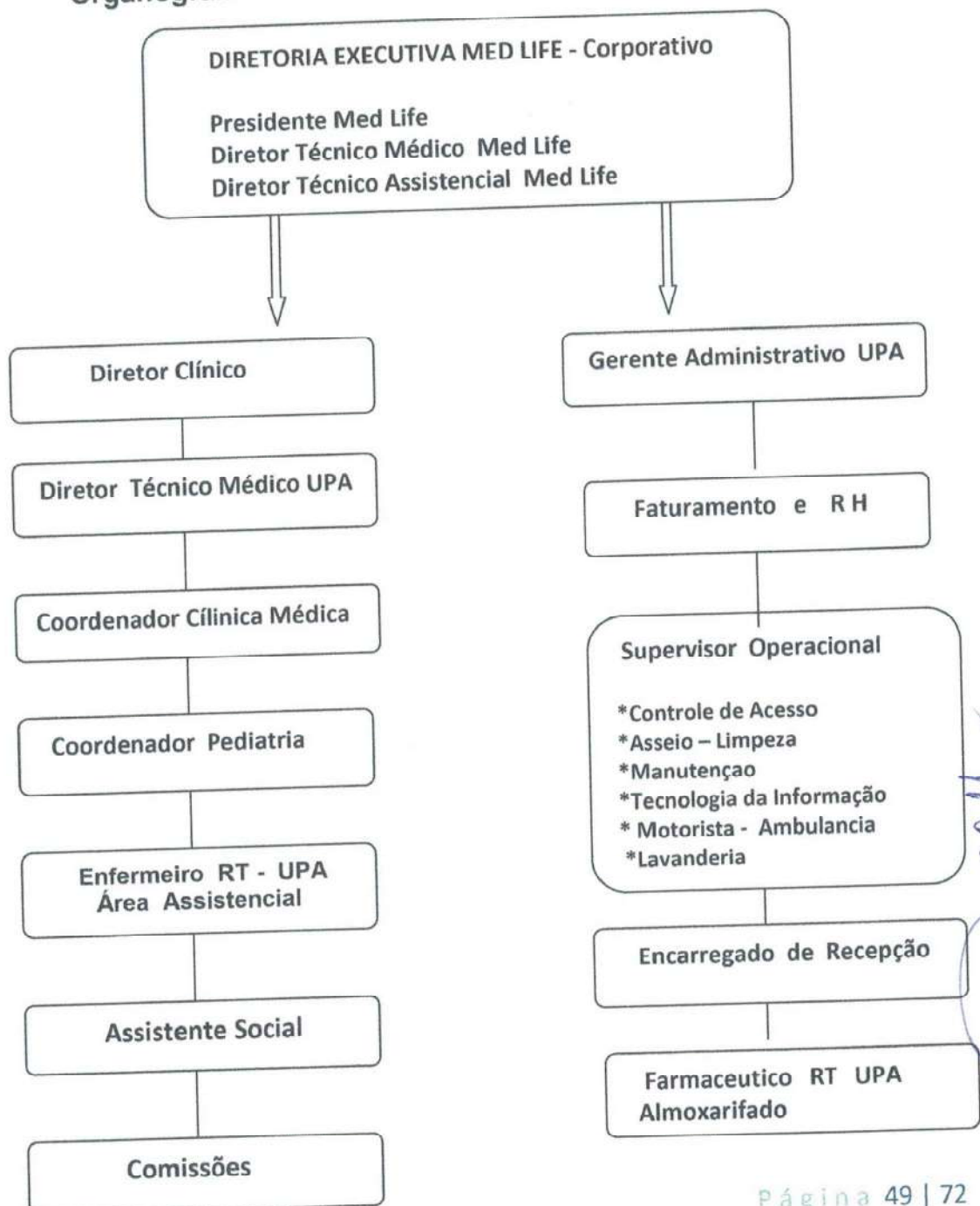


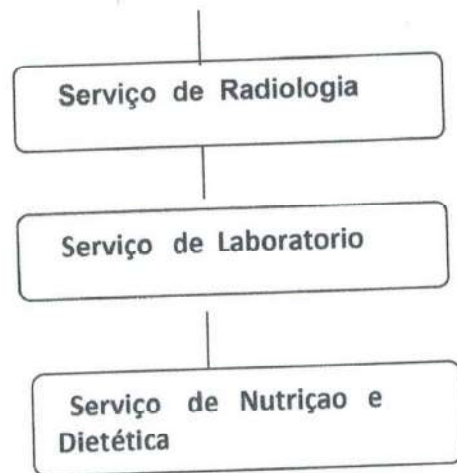

- Manter atendimento Hospitalar e de pronto atendimento nas 24 horas/dia.
- Acolher 100% (cem por cento) da demanda espontânea e direcionada.
- Qualificar e capacitar os profissionais por meio de estratégias de Educação Permanente e Educação Continuada.
- Gerenciar de forma racional as compras de materiais e medicamentos necessários, controlar o uso dos materiais e medicamentos e administrar o almoxarifado de materiais e medicamentos do PRONTO ATENDIMENTO **UPA 24 horas – Bom Jesus**
- Cuidar e colaborar em conjunto com o parceiro público da infraestrutura, necessária ao bom funcionamento do PRONTO ATENDIMENTO **UPA 24 horas – “Bom Jesus”**, considerando o uso racional de materiais, o cuidado e a manutenção do mobiliário e dos equipamentos, para o conjunto de ações propostas.
- Fortalecer o desenvolvimento das redes locais e regionais de saúde para a integração da atenção básica aos demais níveis de atenção.
- Implantar processo de monitoramento e avaliação.
- Manter e intensificar a vigilância sobre doenças e agravos de notificação compulsória, garantindo o adequado preenchimento da ficha de notificação/investigação.
- Executar ações objetivando a saúde integral do homem, da mulher e da criança.
- Monitorar e avaliar o processo de planejamento, as ações implantadas e os resultados alcançados, de modo a fortalecer o planejamento e contribuir para a transparência do processo.
- Programar iniciativas de melhoria das condições de trabalho e valorização dos colaboradores, desenvolvimento da autoestima, resultando em orgulho em trabalhar para a Secretaria Municipal de Saúde.
- Implantar e acompanhar o processo de trabalho da equipe do PRONTO ATENDIMENTO **UPA 24 horas – “Bom Jesus”**, de interesse recíproco, contemplando normas e diretrizes do Ministério da Saúde.
- Estar em sintonia com a programação de ações prioritárias da Vigilância em Saúde, estipulada pelo Ministério da Saúde e pela Secretaria Municipal de Saúde de BRAGANÇA PAULISTA - SP.
- Manter a população informada sobre o funcionamento dos serviços, com foco na otimização do uso coletivo.
- Trabalhar constantemente pela melhoria da qualidade dos nossos recursos humanos e dos recursos humanos da Secretaria Municipal de Saúde como um todo.
- Planejar as ações do PRONTO ATENDIMENTO **UPA 24 horas – “Bom Jesus”**, no que tange a área médica, de forma articulada com os outros níveis de atenção da Secretaria Municipal de Saúde, de modo a estabelecer um sistema de prestação de serviços de atenção à saúde, compondo um sistema de referência e contra-referência, aprimorando o atendimento universalizado à clientela do SUS do município.
- Estimular a prática das ações inter-setoriais.

Gestao Administrativa Geral

O funcionamento do Serviço de Administração Geral será estabelecido através de Normas Operacionais Padrões, rotinas de trabalhos administrativos, hierarquizados numa linha de comando já demonstrada nos Organogramas Macro e Organograma da Estrutura Organizacional do INSTITUTO MED LIFE evidenciados no Plano Operacional, com o objetivo de ditar regras para o funcionamento dos diferentes departamentos. Nossa equipe de executivos gestores, o "staff" central do INSTITUTO MED LIFE no início dos trabalhos, organizará, implantará, padronizará e treinará as equipes existentes nas unidades de saúde, para executar as rotinas operacionais e administrativas pré-estabelecidas pela Instituição.

Organograma Funcional UPA 24 horas – "Bom Jesus"





➤ SERVIÇOS DE APOIO

Serviço de Nutrição e Dietética

O Instituto Med Life tem como uma de suas metas, implantar o Serviço de Nutrição e Dietética junto da UPA Bom Jesus, a fim de garantir com presteza e acompanhamento técnico, todas refeições a serem elaboradas pela cozinha na própria unidade, seguindo padrões de boas práticas. Prestar assistência nutricional e fornecer refeições balanceadas e individualizadas, voltadas às necessidades dos colaboradores, clientes e seus acompanhantes, visando a satisfação e recuperação da saúde.

Lavanderia

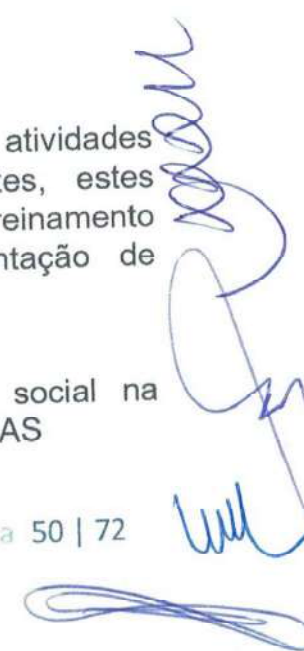
Fornecer enxoval higienizado aos clientes, visando bem-estar, conforto e segurança, serviço será operado por empresa especializada para este fim, com locação de boa parte do enxoval, registros diários de saída e entrada, inventário, e caso necessário, haverá acréscimos de locação em itens que necessitem atenção e cuidados imediatos para a UPA Bom Jesus, sem que haja prejuízos ao atendimento.

Higienização

Preparar e manter o ambiente higienizado à execução das atividades hospitalares, visando o bem-estar, conforto e segurança dos clientes, estes serviços serão realizados por pessoal próprio, o qual receberá treinamento para limpeza concorrente e limpeza terminal, com a implantação de cronograma e cheque list diário.

SAU - Serviço de Atendimento ao Usuário

Serão medidas de promoção de relações humanas e apoio social na comunidade interna e externa do Pronto Atendimento U.P.A 24 HORAS



Acolhimento Implantando o acolhimento, que é uma ação tecnoassistencial que pressupõe a mudança da relação profissional/usuário através de parâmetros técnicos, éticos, humanitários e de solidariedade.

O acolhimento é um modo de operar os processos de trabalho em saúde de forma a atender a todos que procuram os serviços de saúde, ouvindo seus pedidos e assumindo no serviço uma postura capaz de acolher, escutar e dar respostas mais adequadas aos usuários. Implica prestar um atendimento com resolutividade e responsabilização, orientando, quando for o caso, o paciente e a família em relação a outros serviços de saúde para continuidade da assistência, estabelecendo articulações com estes serviços para garantir a eficácia desses encaminhamentos. Serão criados mais de 3 canais de comunicação onde onde usuário dos serviços possa contactar o S.A.U. que estará integrado a Ouvidoria do S.U.S.

Setor de Manutenção – Engenharia Clínica

Prestar serviço de manutenção corretiva e preventiva na estrutura hospitalar e nos Equipamentos MedicoHospitalares, dentro dos padrões exigidos pela ABNT, RDC, ANVISA, e normas de Segurança de Medicina do Trabalho, implantação de Chek List diário, PMOC, atendendo as necessidades e segurança dos clientes e colaboradores. O Instituto Med Life, tem como objetivo treinar, equipar a equipe interna da UPA Vila Davi, e efetuar todas correções necessárias, a fim de evitar desperdícios com vazamento de gases medicinais, vazamentos de água, redução com gastos de energia elétrica, manter em condições de uso o mobiliário hospitalar e todos os equipamentos medicos, garantindo assim, com eficiência e eficácia o atendimento público sem prejuízo aos pacientes e equipe assistencial. Prazo de implantação

Apoio Diagnóstico e Terapêutico:

- Laboratório de Análises Clínicas/Patologia Clínica (Todos os exames previstos para Exames da Urgência)
- Radiologia Convencional
- Eletrocardiograma
- Farmacia

➤ **ATIVIDADES CONTÁBEIS, ADMINISTRATIVAS E FINANCEIRAS**

A gestão financeira que será implantada será estruturada através dos setores de Contas a Receber, Contas a Pagar e Tesouraria. Contemplaremos ainda o

impacto do Contas a Receber para o fluxo de caixa e os tipos de relatórios utilizados no Contas a Pagar. Aproveitamos para demonstrar a importância para a Tesouraria, do fluxo de caixa, do fluxo de caixa realizado, do fluxo de caixa projetado e dos principais objetivos do fluxo de caixa. Dentro desta gestão ainda controlaremos e administraremos todos os lançamentos classificados em centros de custos distintos, além das autorizações de emissão de cheques, fazendo parte de um cadastro consistente de fornecedores, além do Cash Management, da captação de recursos na tomada de decisões para financiamentos e a aplicação de recursos para a tomada de decisões de investimentos

➤ INDICADORES DE DESEMPENHO DA QUALIDADE E DA PRODUTIVIDADE

- ✓ Protocolos elaborados/revisados/implantados no período, conforme cronograma / Protocolos com previsão de implantação/revisão no mesmo período, multiplicado por 100;
- ✓ Apresentação de relatório de monitoramento e gestão das ações previstas nos protocolos e fluxos de atendimento.
- ✓ Amostra de no mínimo 10% dos usuários atendidos no período / Total de usuários atendidos no mesmo período, multiplicado por 100;
- ✓ Apresentação do Regulamento e formação das comissões, bem como, ata e lista de presença das reuniões ordinárias e extraordinárias;
- ✓ Número de demandas resolvidas no período, dividido pelo número de demandas recebidas no mesmo período, multiplicado por 100
- ✓ profissionais ativos por categoria no período, divididos pelos profissionais contratualizados no mesmo período, multiplicado por 100.
- ✓ Número de pacientes transferidos, divididos pelo número de pacientes em observação no mesmo período, multiplicado por 100.
- ✓ Número de pacientes em observação 24 horas, divididos pelo número total de pacientes em observação no mesmo período, multiplicado por 100.

Os indicadores de resultados verificáveis e os meios de verificação dos indicadores já definidos, serão analisados, dimensionados e compilados em relatórios distintos, enviados trimestralmente em 3 (três) vias – 1 (uma) para a Diretoria Municipal de Saúde, que também receberá os relatórios digitalizados por e-mail, 1 (uma) para o Conselho Municipal de Saúde e 1 (uma) para

Comissão de Avaliação do INSTITUTO MED LIFE – confeccionados da seguinte forma:

Quantidade: avaliação das metas quantitativas pactuadas no Contrato de Gestão e Descrição dos Serviços.

Ensino e Pesquisa: programação semestral de educação continuada, de palestras, cursos, seminários e outros eventos; programação mensal de educação permanente para médicos, enfermeiros, auxiliares de enfermagem, dentistas, auxiliares de consultório dentário e pessoal de apoio e grupo gestor.

Qualidade: avaliação de satisfação do usuário, avaliação de satisfação dos colaboradores, prontuário, óbitos, fármaco-vigilância e comissões de ética.

Gestão: humanização, controle de custos, implantação de programa de capacitação e desenvolvimento de colaboradores, modelo orçamentário e protocolos clínicos.

Tais relatórios de avaliação demonstraram paulatinamente a evolução dos seguintes itens:

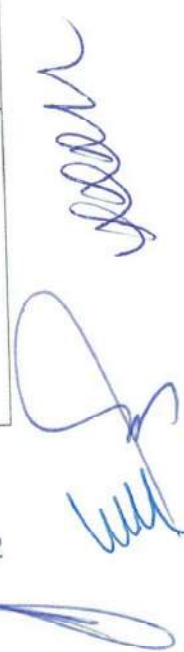
- acesso e disponibilidade;
- infraestrutura;
- acolhimento e humanização;
- relação usuário/profissional de saúde;
- eficácia ou resolubilidade;
- territorialidade e descentralização;
- informação e participação na gestão; e,
- pesquisas de opinião.

Metas, Indicadores e Interferencias Externas

Metas	Indicadores	Meios de Verificação dos	Interferências
-------	-------------	--------------------------	----------------



	Verificáveis	Indicadores	Externas
Contratação de 100% das equipes e palestras e treinamento sobre acolhimento e humanização.	Evolução gerencial, ganho de produtividade e resolutividade dos serviços e acolhimento de 100% da demanda espontânea e direcionada.	Comissão de Avaliação. Pesquisa de satisfação.	Não repasse dos recursos financeiros. Não encontrar na região, mão de obra que possa ser qualificada. Catástrofes e calamidades públicas.
Realização de capacitação, treinamentos, educação continuada e dinâmica de grupo.	Relatórios sobre a evolução dos colaboradores, incluindo análise de comprometimento individual dos participantes, indicando os principais avanços e dificuldades, bem como as estratégias da executora para superar as dificuldades.	Comissão de Avaliação. Pesquisa de satisfação.	Não repasse dos recursos financeiros. Não encontrar na região, mão de obra que possa ser qualificada. Catástrofes e calamidades públicas.
Elaboração de cronograma de execução de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos.	Visitas periódicas por parte da Diretoria Municipal de Saúde às instalações das Unidades de Saúde. Apresentações periódicas de relatórios de resultados das pesquisas de satisfação à Comissão de Avaliação.	Anuência da Comissão de Avaliação e da Diretoria Municipal de Saúde nos relatórios de inspeção dos mobiliários e equipamentos da unidade. Pesquisa de satisfação.	Não repasse dos recursos financeiros.
Análise da situação atual e ganho de produtividade e resolubilidade.	Apresentação dos relatórios de atendimento de consultas e procedimentos mensais, comparando a situação do período atual com a do período anterior.	Comissão de Avaliação. Pesquisa de satisfação.	Não repasse dos recursos financeiros. Não encontrar na região, mão de obra que possa ser qualificada.



Criação do SAU e da Ouvidoria	Apresentações periódicas de relatórios da Ouvidoria com as sugestões, críticas e elogios dos usuários e da comunidade.	Comissão de Avaliação.	de	Não repasse dos recursos financeiros.
		Pesquisa satisfação	de	Não encontrar na região, mão de obra que possa ser qualificada.

METAS QUANTITATIVAS QUE DEVERÃO SER ATENDIDAS PELA MED LIFE

Faixa de Desempenho Metas Quantitativas	% Correspondente ao resultado geral	% Repasse
Conforme Edital: Itens 2.2, 2.3 e 2.4	95,01% ou mais	100% do valor da parcela fixa
	70,01% - 95,00%	90% do valor total da parcela fixa
	50,01% - 70,00%	70% do valor total da parcela fixa
	25,01% - 50,00%	50% do valor total da parcela fixa
	25,00 ou menos	0% do valor total da parcela fixa.

Produtividade UPA 24 Horas – “Bom Jesus”

Descrição	Meta Mensal	Meta Quadrimestral	Meta Anual
Acolhimento com Classificação de Risco	4.000	16.000	48.000
Atendimento Médico em Clínica Médica em Unidade de Pronto Atendimento	3.800	15.200	45.600
Atendimento Médico em Pediatria em Unidade de Pronto Atendimento	1.800	7.200	86.400
Diagnóstico por Radiologia	1.400	5.600	16.800
Diagnóstico por Eletrocardiografia	150	600	1.800
Administração de Medicamentos	2.200	6.275	7.640
Outros Procedimentos Médicos e de Enfermagem	3.000	6.819	8.736
Total	7.150	28.600	150.600

P. M. B. P.	
PROC nº	44117 / 17
FOLHA nº	617
VISTA:	JOF DLCA

Software para gestão da qualidade

Softwares para gestão da qualidade baseados na ISO 9001.

- Documentos
- Indicadores
- Não conformidades
- Auditorias
- Fornecedores
- Calibrações
- Pessoas
- Riscos

➤ INTEGRAÇÃO OUVIDORIA S.U.S E S.A.U – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO COM PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Integração do S.A.U junto a Ouvidoria do S.U.S atendendo dentro dos protocolos pré estabelecidos para este fim. Nesse contexto, e apoiada nos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), nas diretrizes e objetivas da Política Nacional de Humanização e da Política de Gestão Estratégica e Participativa, a Ouvidoria surge como uma das estratégias potenciais para a consolidação dessa nova cultura nas instituições de saúde e no SUS como um todo na medida em que, ao se caracterizar como um mecanismo que favorece a comunicação dos usuários e dos trabalhadores entre si, com a instituição na qual atua e com o Sistema, configurando-se como um agente permanente em defesa da cidadania.

➤ NOSSA PROPOSTA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE

Será dividida em duas etapas (ver abaixo o Cronograma de Implantação e Execução de Educação Continuada):

- Primeira Etapa: realizaremos um diagnóstico situacional das necessidades e problemas do cotidiano do trabalho e implantaremos o Serviço de Educação Continuada.
- Segunda Etapa: realizaremos ações de Educação Continuada e elaboração dos Protocolos de Atendimento, Protocolos de Fluxo e Procedimentos Operacionais Padrão.

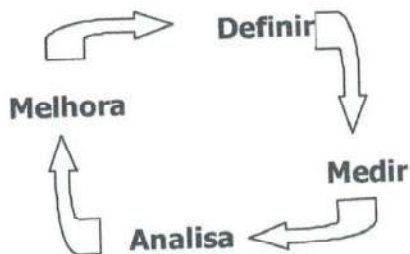
CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO DE EDUCAÇÃO CONTINUADA												
ATIVIDADE	MÊS 1	MÊS 2	MÊS 3	MÊS 4	MÊS 5	MÊS 6	MÊS 7	MÊS 8	MÊS 9	MÊS 10	MÊS 11	MÊS 12
Primeira Etapa												
Segunda Etapa												

➤ SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

Controle da garantia da qualidade das informações

- Detecção e correção de erros
- Análise do processo como um todo
- Inventario de Recursos – Informações
- Criar Suporte Normativo
- Projetos de Melhoria

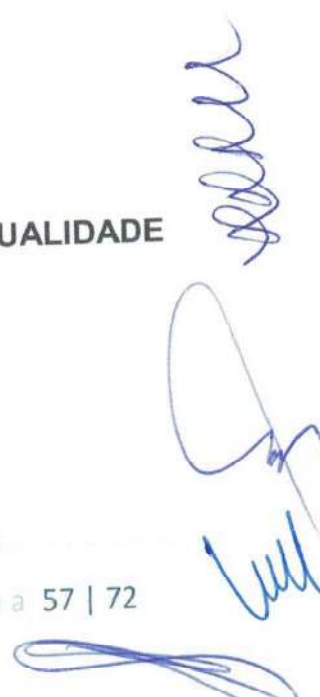
P. M. B. P.	
PROC nº	<u>44117, 17</u>
FOLHA nº	<u>618</u>
VISTO:	<u>J. OF</u> D.C.A.



- OUTRAS INICIATIVAS E PROGRAMAS DE QUALIDADE IMPLANTADAS OU EM DESENVOLVIMENTO PELA O.S.

Estudos de Implantação de Software para gestão da qualidade

Softwares para gestão da qualidade baseados na ISO 9001.



- Documentos
- Indicadores
- Não conformidades
- Auditorias
- Fornecedores
- Calibrações
- Pessoas
- Riscos

P. M. B. P.	
PROC nº	44117 / 17
FOLHA nº	619
VISTO:	JOF DLCA

- **Implantação do sistema em 1 dia útil.**
- Treinamentos ilimitados com especialistas ao vivo.
- Suporte ilimitado.
- Integração com outros softwares e Active Directory.
- Espaço em disco ilimitado.
- Atualizações automáticas do sistema.
- Uso em múltiplos idiomas.
- Cadastro de múltiplas unidades da empresa.

Valor Estimado de R\$ 390,00 por mês



P. M. B. P.
PROC nº 44117/17
FOLHA nº 620
VISTO: JOF DLCA

Serviço / Etapas de Implantação	1 MÊS	2 MÊS	3 MÊS	4 MÊS	5 MÊS	6 MÊS	7 MÊS	8 MÊS	9 MÊS	10 MÊS	11 MÊS	12 MÊS

Cronograma de Implantação dos Serviços

[Handwritten signature]

Entrevista da Equipe Gestora	X												
Processo Seletivo Equipes das Unidades de Saúde	X												
Contratação da Equipe Gestora	X												
Contratação das Equipes das Unidades de Saúde	X												
Execução de PCMSO e PPRA		X											
Implantação do Software		X											
Treinamento do Software		X											
Treinamento das Equipes		X											
Educação Continuada		X			X		X		X		X		
Análise da Situação Atual			X			X			X				X
Comp. Sit. Atual com Sit. Encontrada		X		X		X		X		X		X	X
Elab. Regulamento		X	X										
Imp. Regulamento				X	X	X							
Implantação Cronograma de Manut. Prev. / Corretiva de Equipamentos		X	X										
Oficina Trabalho / Dinâmica de Grupo			X			X			X				X
Implantação do SAU- Ouvidoria		X											
Pesquisa de Opinião		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Apres. De Relatórios Atividades			X			X			X				X
Prestação de Contas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



P. M. B. P.	
PROC nº	44117/17
FOLHA nº	622
VISTO:	JOF D.C.

Programa de trabalho: SAMU – SERVIÇO DE ATENDIMENTO MOVÉL DE URGENCIA

Programa de trabalho visando à melhoria da eficiência e qualidade do serviço, do ponto de vista econômico, operacional e administrativo, prazos de execução;

- Manter atendimento Pré-Hospitalar e de pronto atendimento nas 24 horas/dia.
- Acolher 100% (cem por cento) da demanda espontânea e direcionada.
- Qualificar e capacitar os profissionais por meio de estratégias de Educação Permanente e Educação Continuada.
- Gerenciar de forma racional as compras de materiais e medicamentos necessários, controlar o uso dos materiais e medicamentos e administrar o almoxarifado de materiais e medicamentos do **SAMU**
- Cuidar e colaborar em conjunto com o parceiro público da infraestrutura, necessária ao bom funcionamento do **SAMU**, considerando o uso racional de materiais, o cuidado e a manutenção das viaturas, mobiliário e dos equipamentos, para o conjunto de ações propostas.
- Fortalecer o desenvolvimento das redes locais e regionais de saúde para a integração da atenção básica aos demais níveis de atenção.
- Implantar processo de monitoramento e avaliação.
- Executar ações objetivando a saúde integral do homem, da mulher e da criança.
- Monitorar e avaliar o processo de planejamento, as ações implantadas e os resultados alcançados, de modo a fortalecer o planejamento e contribuir para a transparência do processo.
- Programar iniciativas de melhoria das condições de trabalho e valorização dos colaboradores, desenvolvimento da autoestima, resultando em orgulho em trabalhar para a Secretaria Municipal de Saúde.
- Implantar e acompanhar o processo de trabalho da equipe do SAMU – SERVIÇO DE ATENDIMENTO MOVÉL DE URGENCIAS, de interesse recíproco, contemplando normas e diretrizes do Ministério da Saúde.
- Estar em sintonia com a programação de ações prioritárias da Vigilância em Saúde, estipulada pelo Ministério da Saúde e pela Secretaria Municipal de Saúde de BRAGANÇA PAULISTA - SP.
- Manter a população informada sobre o funcionamento dos serviços, com foco na otimização do uso coletivo.
- Trabalhar constantemente pela melhoria da qualidade dos nossos recursos humanos e dos recursos humanos da Secretaria Municipal de Saúde como um todo.
- Planejar as ações do SAMU, no que tange a área médica, de forma articulada com os outros níveis de atenção da Secretaria Municipal de Saúde,

de modo a estabelecer um sistema de prestação de serviços de atenção à saúde, compondo um sistema de referência e contra-referência, aprimorado o atendimento universalizado à clientela do SUS do município.

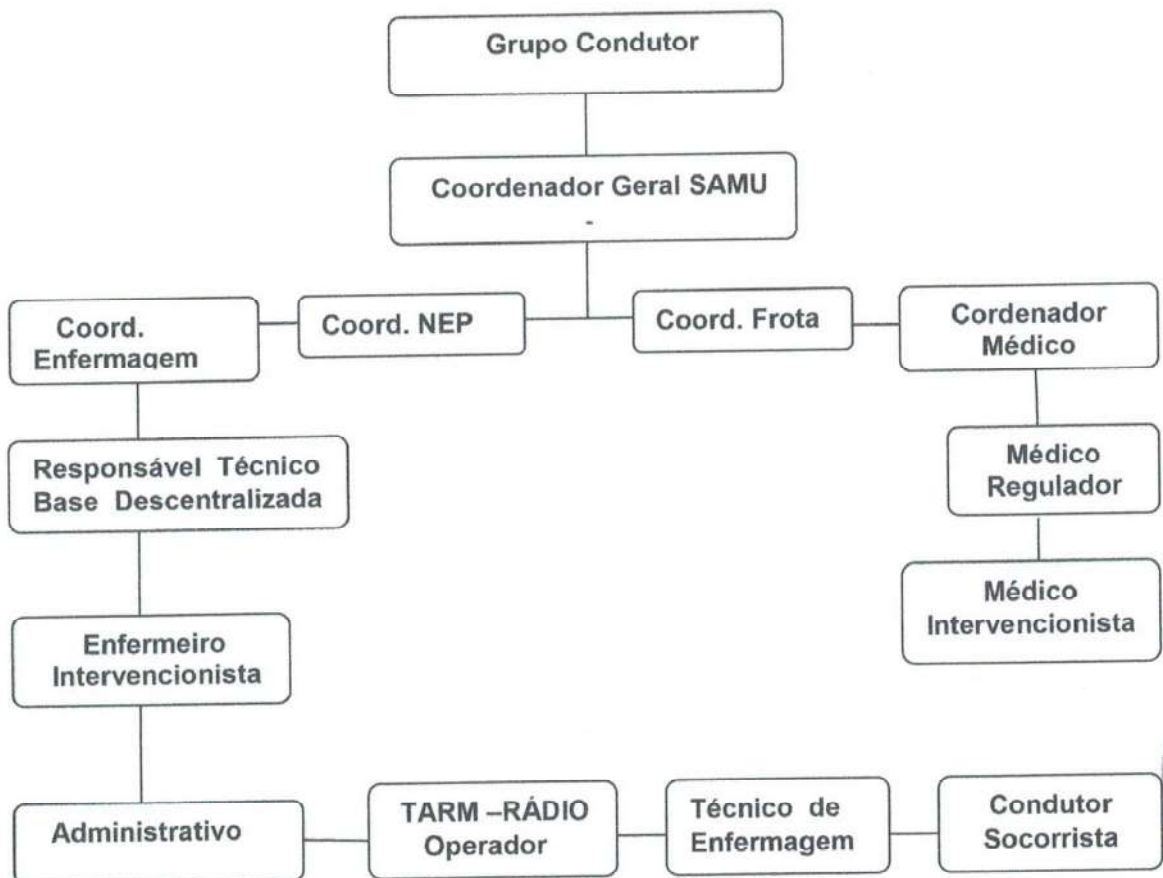
- Estimular a prática das ações inter-setoriais.

PROC n°	44117	17
FOLHA n°	623	
VISTO:	JOF	DLCA

Gestao Administrativa Geral

O funcionamento do Serviço de Administração Geral será estabelecido através de Normas Operacionais Padrões, rotinas de trabalhos administrativos, hierarquizados numa linha de comando já demonstrada nos Organogramas Macro e Organograma da Estrutura Organizacional do INSTITUTO MED LIFE evidenciados no Plano Operacional, com o objetivo de ditar regras para o funcionamento dos diferentes departamentos. Nossa equipe de executivos gestores, o "staff" central do INSTITUTO MED LIFE no início dos trabalhos, organizará, implantará, padronizará e treinará as equipes existentes nas unidades de saúde, para executar as rotinas operacionais e administrativas pré-estabelecidas pela Instituição.

➤ Organograma Funcional SAMU – SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE URGENCIAS



➤ SERVIÇOS DE APOIO

P. M. B. P.	
PROC nº	11417 / 17
FOLHA nº	624
VISTO:	LOF DLC

Serviço de Nutrição e Dietética

O Instituto Med Life tem como uma de suas metas, implantar o Serviço de Nutrição e Dietética junto ao **SAMU**, a fim de garantir com presteza e acompanhamento técnico, todas refeições a serem elaboradas pela cozinha na própria unidade, seguindo padrões de boas práticas. Prestar assistência nutricional e fornecer refeições balanceadas e individualizadas, voltadas às necessidades dos colaboradores.

Lavanderia

Fornecer enxoval higienizado aos clientes, visando bem-estar, conforto e segurança, serviço será operado por empresa especializada para este fim, com locação de boa parte do enxoval, registros diários de saída e entrada, inventário, e caso necessário, haverá acréscimos de locação em itens que necessitem atenção e cuidados imediatos para o **SAMU**, sem que haja prejuízos ao atendimento.

Higienização

Preparar e manter o ambiente higienizado à execução das atividades hospitalares, visando o bem-estar, conforto e segurança dos clientes, estes serviços serão realizados por pessoal próprio, o qual receberá treinamento para limpeza comum das áreas administrativas e instalações da base, bem como a limpeza concorrente e limpeza terminal junto as **Viaturas do SAMU** na Base Fixa, com a implantação de cronograma e cheque list diário.

SAU - Serviço de Atendimento ao Usuário

Serão medidas de promoção de relações humanas e apoio social na comunidade interna e externa do **SAMU**.

Acolhimento Implantando o acolhimento, que é uma ação tecnoassistencial que pressupõe a mudança da relação profissional/usuário através de parâmetros técnicos, éticos, humanitários e de solidariedade.

O acolhimento é um modo de operar os processos de trabalho em saúde de forma a atender a todos que procuram os serviços de saúde, ouvindo seus pedidos e assumindo no serviço uma postura capaz de acolher, escutar e dar respostas mais adequadas aos usuários. Implica prestar um atendimento com resolutividade e responsabilização, orientando, quando for o caso, o paciente e a família em relação a outros serviços de saúde para continuidade da assistência, estabelecendo articulações com estes serviços para garantir a eficácia desses encaminhamentos. Serão criados mais de 3 canais de comunicação onde onde usuário dos serviços possa contactar o S.A.U. que estará integrado a Ouvidoria do S.U.S.

Setor de Manutenção

Prestar serviço de manutenção corretiva e preventiva nas viaturas e base fixa, dentro dos padrões exigidos pela ABNT, RDC, e normas de Segurança de Medicina do Trabalho, implantação de Chek List diário, PMOC, atendendo as necessidades e segurança dos clientes e colaboradores. O Instituto Med Life, tem como objetivo treinar, equipar a equipe interna do **SAMU**, e efetuar todas correções necessárias, a fim de evitar desperdícios com vazamento de gases medicinais, vazamentos de água, redução com gastos de energia elétrica, manter em condições de uso o mobiliário, viaturas e equipamentos medico-hospitalares, garantindo assim, com eficiência e eficácia o atendimento público sem prejuízo aos pacientes e equipe assistencial.

➤ ATIVIDADES CONTÁBEIS, ADMINISTRATIVAS E FINANCEIRAS

A gestão financeira que será implantada será estruturada através dos setores de Contas a Receber, Contas a Pagar e Tesouraria. Contemplaremos ainda o impacto do Contas a Receber para o fluxo de caixa e os tipos de relatórios utilizados no Contas a Pagar. Aproveitamos para demonstrar a importância para a Tesouraria, do fluxo de caixa, do fluxo de caixa realizado, do fluxo de caixa projetado e dos principais objetivos do fluxo de caixa. Dentro desta gestão ainda controlaremos e administraremos todos os lançamentos classificados em centros de custos distintos, além das autorizações de emissão de cheques, fazendo parte de um cadastro consistente de fornecedores, além do Cash Management, da captação de recursos na tomada de decisões para financiamentos e a aplicação de recursos para a tomada de decisões de investimentos

➤ INDICADORES DE DESEMPENHO DA QUALIDADE E DA PRODUTIVIDADE

- ✓ Protocolos elaborados/revisados/implantados no período, conforme cronograma / Protocolos com previsão de implantação/revisão no mesmo período, multiplicado por 100;
- ✓ Apresentação de relatório de monitoramento e gestão das ações previstas nos protocolos e fluxos de atendimento.
- ✓ Amostra de no mínimo 10% dos usuários atendidos no período / Total de usuários atendidos no mesmo período, multiplicado por 100;
- ✓ Número de demandas resolvidas no período, dividido pelo número de demandas recebidas no mesmo período, multiplicado por 100
- ✓ profissionais ativos por categoria no período, divididos pelos profissionais contratualizados no mesmo período, multiplicado por 100.

Os indicadores de resultados verificáveis e os meios de verificação dos indicadores já definidos, serão analisados, dimensionados e compilados em relatórios distintos, enviados trimestralmente em 3 (três) vias – 1 (uma) para a Diretoria Municipal de Saúde, que também receberá os relatórios digitalizados por e-mail, 1 (uma) para o Conselho Municipal de Saúde e 1 (uma) para Comissão de Avaliação do INSTITUTO MED LIFE – confeccionados da seguinte forma:

Quantidade: avaliação das metas quantitativas pactuadas no Contrato de Gestão e Descrição dos Serviços.

Ensino e Pesquisa: programação semestral de educação continuada, de palestras, cursos, seminários e outros eventos; programação mensal de educação permanente para médicos, enfermeiros, auxiliares de enfermagem, dentistas, auxiliares de consultório dentário e pessoal de apoio e grupo gestor.

Qualidade: avaliação de satisfação do usuário, avaliação de satisfação dos colaboradores, prontuário, óbitos, fármaco-vigilância e comissões de ética.

Gestão: humanização, controle de custos, implantação de programa de capacitação e desenvolvimento de colaboradores, modelo orçamentário e protocolos clínicos.

Tais relatórios de avaliação demonstraram paulatinamente a evolução dos seguintes itens:

- acesso e disponibilidade;
- infraestrutura;
- acolhimento e humanização;
- relação usuário/profissional de saúde;
- eficácia ou resolubilidade;
- territorialidade e descentralização;



- informação e participação na gestão; e,
- pesquisas de opinião.

P. M. B. P.	
PROC nº	44117 / 17
FOLHA nº	627
VISTA:	VJOF DLCA

Implantação de Software para gestão da qualidade

Softwares para gestão da qualidade baseados na ISO 9001.

- Documentos
- Indicadores
- Não conformidades
- Auditorias
- Fornecedores
- Calibrações
- Pessoas
- Riscos

Metas, Indicadores e Interferencias Externas

Metas	Indicadores Verificáveis	Meios de Verificação dos Indicadores	Interferências Externas
Contratação de 100% das equipes e palestras e treinamento sobre acolhimento e humanização.	Evolução gerencial, ganho de produtividade e resolutividade dos serviços e acolhimento de 100% da demanda espontânea e direcionada.	Comissão de Avaliação. Pesquisa de satisfação.	Não repasse dos recursos financeiros. Não encontrar na região, mão de obra que possa ser qualificada. Catástrofes e calamidades públicas.
Realização de capacitação, treinamentos, educação continuada e dinâmica de grupo.	Relatórios sobre a evolução dos colaboradores, incluindo análise de comprometimento individual dos participantes, indicando os principais avanços e dificuldades, bem como as estratégias da	Comissão de Avaliação. Pesquisa de satisfação.	Não repasse dos recursos financeiros. Não encontrar na região, mão de obra que possa ser qualificada.



	executora para superar as dificuldades.		Catástrofes e calamidades públicas.
Elaboração de cronograma de execução de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos.	Visitas periódicas por parte da Diretoria Municipal de Saúde às instalações das Unidades de Saúde. Apresentações periódicas de relatórios de resultados das pesquisas de satisfação à Comissão de Avaliação.	Anuência da Comissão de Avaliação e da Diretoria Municipal de Saúde nos relatórios de inspeção dos mobiliários e equipamentos da unidade. Pesquisa de satisfação.	Não repasse dos recursos financeiros.
Análise da situação atual e ganho de produtividade e resolubilidade.	Apresentação dos relatórios de atendimento de consultas e procedimentos mensais, comparando a situação do período atual com a do período anterior.	Comissão de Avaliação. Pesquisa de satisfação.	Não repasse dos recursos financeiros. Não encontrar na região, mão de obra que possa ser qualificada.
Criação do SAU e da Ouvidoria	Apresentações periódicas de relatórios da Ouvidoria com as sugestões, críticas e elogios dos usuários e da comunidade.	Comissão de Avaliação. Pesquisa de satisfação	Não repasse dos recursos financeiros. Não encontrar na região, mão de obra que possa ser qualificada.

METAS QUANTITATIVAS QUE DEVERÃO SER ATENDIDAS PELA MED LIFE

Faixa de Desempenho Metas Quantitativas	% Correspondente ao resultado geral	% Repasse
Conforme Edital: Itens 2.2, 2.3 e 2.4	95,01% ou mais	100% do valor da parcela fixa
	70,01% - 95,00%	90% do valor total da parcela fixa
	50,01% - 70,00%	70% do valor total da parcela fixa
	25,01% - 50,00%	50% do valor total da parcela fixa
	25,00 ou menos	0% do valor total da



_____ parcela fixa.

Produtividade SAMU 24 horas – Base Móvel de Urgência e Emergência, contemplando a Central de Regulação das Urgências Regional

Descrição	Meta Mensal
Número Total de Chamadas Recebidas	10.000
Número de Atendimentos com o envio de viaturas	2.500
Tempo médio total de Regulação	< 6 minutos
Tempo médio total de Regulação - Código Vermelho	< 5 minutos
Mortalidade (Número de óbitos ocorridos antes da chegada da equipe, durante o atendimento ou durante o transporte / Número de atendimentos com envio de viaturas)	<3%

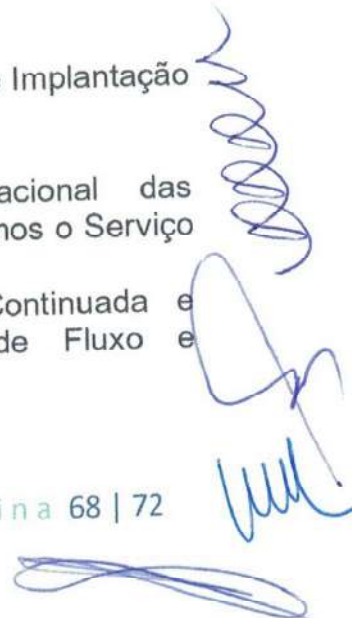
➤ **INTEGRAÇÃO OUVIDORIA S.U.S E S.A.U – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO COM PESQUISAS DE SATISFAÇÃO**

Integração do S.A.U junto a Ouvidoria do S.U.S atendendo dentro dos protocolos pré estabelecidos para este fim. Nesse contexto, e apoiada nos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), nas diretrizes e objetivas da Política Nacional de Humanização e da Política de Gestão Estratégica e Participativa, a Ouvidoria surge como uma das estratégias potenciais para a consolidação dessa nova cultura nas instituições de saúde e no SUS como um todo na medida em que, ao se caracterizar como um mecanismo que favorece a comunicação dos usuários e dos trabalhadores entre si, com a instituição na qual atua e com o Sistema, configurando-se como um agente permanente em defesa da cidadania.

➤ **NOSSA PROPOSTA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE**

Será dividida em duas etapas (ver abaixo o Cronograma de Implantação e Execução de Educação Continuada):

- Primeira Etapa: realizaremos um diagnóstico situacional das necessidades e problemas do cotidiano do trabalho e implantaremos o Serviço de Educação Continuada.
- Segunda Etapa: realizaremos ações de Educação Continuada e elaboração dos Protocolos de Atendimento, Protocolos de Fluxo e Procedimentos Operacionais Padrão.



CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO DE EDUCAÇÃO CONTINUADA												
ATIVIDADE	MÊS 1	MÊS 2	MÊS 3	MÊS 4	MÊS 5	MÊS 6	MÊS 7	MÊS 8	MÊS 9	MÊS 10	MÊS 11	MÊS 12
Primeira Etapa												
Segunda Etapa												

➤ **SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO**

Controle da garantia da qualidade das informações

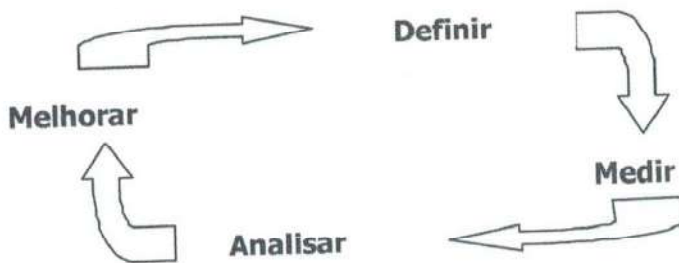
- Detecção e correção de erros
- Análise do processo como um todo
- Inventario de Recursos – Informações
- Criar Suporte Normativo
- Projetos de Melhoria

P. M. B. P.

PROC nº 44117 / 17

FOLHA nº 630

VISTO: JOF



➤ **INICIATIVAS E PROGRAMAS DE QUALIDADE IMPLANTADAS PELA O.S.**

Implantação de Software para gestão da qualidade

Softwares para gestão da qualidade baseados na ISO 9001.

- Documentos
- Indicadores
- Não conformidades



P. M. B. P.
 PROC nº 44117 / 17
 FOLHA nº 631
 VISTO: VTOF

- Auditorias
- Fornecedores
- Calibrações

Serviço / Etapas de Implantação	1 MÊS	2 MÊS	3 MÊS	4 MÊS	5 MÊS	6 MÊS	7 MÊS	8 MÊS	9 MÊS	10 MÊS	11 MÊS	12 MÊS

- Pessoas
- Riscos

Impantação do sistema em 1 dia útil.

- Treinamentos ilimitados com especialistas ao vivo.
- Suporte ilimitado.
- Integração com outros softwares e Active Directory.
- Espaço em disco ilimitado.
- Atualizações automáticas do sistema.
- Uso em múltiplos idiomas.
- Cadastro de múltiplas unidades da empresa.

Valor Estimado de R\$ 390,00 por mês

Cronograma de Implantação dos Serviços



Entrevista da Equipe Gestora	X															
Processo Seletivo Equipes das Unidades de Saúde	X															
Contratação da Equipe Gestora	X															
Contratação das Equipes das Unidades de Saúde	X															
Execução de PCMSO e PPRA		X														
Implantação do Software		X														
Treinamento do Software		X														
Treinamento das Equipes		X														
Educação Continuada		X		X		X		X		X		X				
Análise da Situação Atual			X			X				X						X
Comp. Sit. Atual com Sit. Encontrada		X		X		X		X		X		X				X
Elab. Regulamento		X	X													
Imp. Regulamento				X	X	X										
Implantação Cronograma de Manut. Prev. / Corretiva de Equipamentos		X	X													
Oficina Trabalho / Dinâmica de Grupo			X			X				X						X
Implantação do SAU- Ouvidoria		X														
Pesquisa de Opinião		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Apres. De Relatórios Atividades			X			X				X						X
Prestação de Contas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

P.M.B.P.
 PROC nº 44117/17
 FOLHA nº 632
 VISTO: JOE DLCA

