

## PROPOSTA DE INSTITUIÇÃO DE POLÍTICA PÚBLICA DE SAÚDE, DE LONGO PRAZO, NA ATENÇÃO BÁSICA, PARA O MUNICIPIO DE CAJAMAR

Atendimento ao Chamamento Público Nº 01/2018 – Processo Seletivo: 4021/2017 – EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO PARA SELEÇÃO DE ORGANIZAÇÃO SOCIAL PARA OPERACIONALIZAÇÃO, GERENCIAMENTO E EXECUÇÃO DO PROGRAMA DE SAÚDE DA FAMÍLIA – PSF DA REDE ASSISTENCIAL DO MUNICÍPIO DE CAJAMAR, POR MEIO DE CONTRATO DE GESTÃO.

TÍTULO: “PROJETO DE GERENCIAMENTO, REORGANIZAÇÃO E MUDANÇAS NA CONDUÇÃO DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA, VISANDO MELHORIAS NO ATENDIMENTO A POPULAÇÃO”.

OBJETIVO: Tem por finalidade a seleção, mediante Chamamento Público, de instituição de direito privado, sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social, nos termos da lei municipal nº 1.186/2005, para gerenciar, operacionalizar e executar as ações voltadas ao Programa Estratégia da Saúde da Família nas unidades de saúde do município, conforme especificado no Edital deste Chamamento.

LOCAL: MUNICÍPIO DE CAJAMAR/SP

ÓRGÃO: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CAJAMAR

PERÍODO: 12 MESES

VALIDADE DA PROPOSTA: 180 DIAS

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

## SUMÁRIO

PROPOSTA TÉCNICA .....	1
1. APRESENTAÇÃO.....	2
2. HISTÓRICO E CARACTERÍSTICAS DO MUNICÍPIO DE CAJAMAR.....	3
3. ASPECTOS DEMOGRÁFICOS MUNICIPIO DE CAJAMAR .....	6
4. PERFIL DEMOGRÁFICO – DADOS COMPARATIVOS COM A REGIÃO E ESTADO .....	7
5. PROJEÇÃO DA POPULAÇÃO POR FAIXAS ETÁRIAS QUINQUENAIAS, EM 1º DE JULHO MUNICÍPIO DE CAJAMAR – 2017 .....	7
6. ECONOMIA .....	10
7. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO .....	12
9. CONDIÇÕES DE SAUDE DA POPULAÇÃO .....	13
10.1. QUADRO DE MORBIDADE HOSPITALAR – CID 10 DO ANO DE 2015 POR ORDEM DE MAIOR OCORRÊNCIA DO EVENTO.....	16
10.2. QUADRO DE MORTALIDADE POR CAUSAS – ÓBITOS POR LOCAL DE RESIDÊNCIA, CAPÍTULO CID-10 E ANO DO ÓBITO – MUNICÍPIO: CAJAMAR – PERÍODO: 2005-2014.....	17
O PAPEL PRIVILEGIADO DAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS, ENTIDADES DO TERCEIRO SETOR POR EXCELÊNCIA, NO SISTEMA DE SAÚDE PÚBLICA.....	22
1. PREMISSAS PRIMÁRIAS – CONCEITUAÇÃO TÉCNICO-JURÍDICA DAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS ENQUANTO ENTIDADES DO TERCEIRO SETOR .....	23
3. PREMISSAS TERCIÁRIAS – DA NATUREZA DO CONTRATO DE GESTÃO .....	31
A ORGANIZAÇÃO SOCIAL UNIÃO PELA BENEFICÊNCIA COMUNITÁRIA E SAÚDE - UNISAU .....	35
SERVIÇOS EXECUTADOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL UNISAU .....	39
I – CAPACITAÇÃO DE PESSOAL .....	40
II – SAÚDE EM GERAL: (GERENCIAMENTO E EXECUÇÃO EM SAÚDE) .....	40
III – ATENÇÃO BÁSICA .....	41
IV – IMPLANTAÇÃO DE PROGRAMAS DE SAÚDE PÚBLICA PARA CRIANÇAS, MULHERES, ADULTOS, IDOSOS E ADOLESCENTES .....	42
V – SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE REFERÊNCIA .....	43
VI – GESTÃO HOSPITALAR .....	43
VII – URGÊNCIA E EMERGÊNCIA.....	44
VIII – SAÚDE DO TRABALHADOR .....	46

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

IX – MELHORIA DE QUALIDADE DE VIDA DA TERCEIRA IDADE .....	47
PROJETOS EXECUTADOS PELA OS UNISAU.....	49
MUNICÍPIO DE SANTA BRANCA.....	50
Município de São João da Boa Vista.....	52
Município de Cajamar .....	56
TERMOS DE COOPERAÇÃO COM ENTIDADES PARCERIAS .....	62
I – OBJETIVO DO PROJETO.....	63
II – OBJETIVOS DA PARCERIA.....	63
III – AÇÕES DA PARCERIA .....	64
O QUE PODE SER OFERIDO PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL AO PODER PÚBLICO CONCEDENTE ...	73
Saúde em Geral: (Gerenciamento e execução em Saúde).....	74
Atenção Básica .....	74
Vigilância Epidemiológica, Sanitária e Ambiental .....	74
Serviços Especializados de Referência .....	75
Gestão Hospitalar.....	76
Urgência e Emergência.....	76
Saúde do Trabalhador .....	77
Melhoria de qualidade de vida da terceira idade .....	78
O MUNICÍPIO DE CAJAMAR.....	80
CONTEXTO DO MUNICÍPIO DE CAJAMAR.....	81
HISTÓRIA DO MUNICÍPIO .....	82
CURIOSIDADES .....	83
A ORIGEM DO NOME .....	84
MAIS HISTÓRIA.....	85
FORMAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	85
DADOS GERAIS DO MUNICÍPIO DE CAJAMAR .....	87
DADOS DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE CAJAMAR.....	89
ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE .....	90
MORBIDADE HOSPITALAR.....	90
MORTALIDADE POR GRUPOS DE CAUSAS, FAIXA ETÁRIA E POR RESIDÊNCIA .....	91
MORBIDADE HOSPITALAR POR GRUPOS DE CAUSAS E FAIXA ETÁRIA.....	92

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

[contato@unisau.com](mailto:contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

DO OBJETO .....	94
A ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE DO OBJETO .....	98
DIRETRIZES DO PLANO DE TRABALHO DO “PROJETO DE GERENCIAMENTO, REORGANIZAÇÃO E MUDANÇAS NA CONDUÇÃO DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA, VISANDO MELHORIAS NO ATENDIMENTO A POPULAÇÃO” .....	101
1. PLANO DE TRABALHO.....	102
1.1. A ATENÇÃO BÁSICA .....	105
1.1.1. A ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA .....	107
1.2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	113
1.2.1. COMPOSIÇÃO DOS SERVIÇOS.....	114
1.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS / PLANEJAMENTO OPERACIONAL.....	120
1.4. DIRETRIZES DO ATENDIMENTO .....	125
1.5. ADMINISTRAÇÃO DAS ATIVIDADES GERENCIAIS.....	129
1.6. AÇÕES VOLTADAS À QUALIDADE .....	130
A. Acolhimento .....	131
B. Política nacional de humanização .....	134
C. Protocolos .....	135
D. Introduzir a Gestão da Qualidade .....	137
E. Pesquisa de Satisfação dos Pacientes/Usuários.....	138
F. Regimentos Internos .....	139
G. Pesquisa de clima organizacional.....	140
H. Plano de educação permanente .....	142
2. MECANISMOS DE AVALIAÇÃO E CONTROLE DE RESULTADOS.....	147
2.1. Estratégias Adotadas para o Sucesso da Implantação do Modelo .....	150
2.2. Funcionamentos do Serviço de Administração Geral .....	153
2.3. Normas para Realização de Outros Procedimentos.....	153
3. MECANISMOS DE AVALIAÇÃO E CONTROLE DE RESULTADOS.....	154
3.1. INDICADORES DE DESEMPENHO.....	156
4. MODELO DE GESTÃO.....	163
CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO .....	165
5. MODELO ASSISTENCIAL.....	171
1. Atribuições Específicas do Médico Generalista da ESF .....	176

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

2. Atribuições Específicas do Enfermeiro do ESF .....	177
3. Atribuições Específicas Auxiliar de Enfermagem .....	177
4. Atribuições Cirurgião-Dentista .....	178
5. Atribuições Técnico em Saúde Bucal (TSB) .....	179
6. Auxiliar em Saúde Bucal (ASB): .....	180
7. Gerente de Atenção Básica .....	181
Serviços e Colaboradores da Gestão .....	183
I – COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	184
II – SUPERVISÃO ADMINISTRATIVA E SUPERVISÃO FINANCEIRA .....	184
III – ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO .....	186
IV – ASSESSORIA TÉCNICA MÉDICA .....	186
V – ASSESSORIA CONTÁBIL.....	187
VI – ASSESSORIA TÉCNICA DE METAS DO PROJETO .....	188
VII – ASSESSORIA JURÍDICA .....	188
VIII – ASSESSORIA ADMINISTRATIVA.....	190
IX – ASSESSORIA EM RECURSOS HUMANOS .....	191
X – ASSESSORIA TÉCNICA EM GESTÃO .....	191
XI – ASSESSORIA FINANCEIRA .....	192
XII – EDUCAÇÃO CONTINUADA .....	192
XIII – ASSESSORIA EM PRESTAÇÃO DE CONTAS .....	193
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NOS SERVIÇOS CONTRATADOS .....	195
FORNECIMENTO DE VEÍCULOS.....	198
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	200

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto:contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

## PROPOSTA TÉCNICA

**Guarulhos/SP**  
Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

**Suzano/SP**  
Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

## 1. APRESENTAÇÃO

Administrar a vida de uma comunidade, buscando atingir parâmetros de qualidade de vida cada vez melhores, exigem trabalho em equipe e constante aprendizado e troca de experiências.

O atendimento às questões de saúde é ponto primordial na Administração Pública, onde os recursos são limitados e os desafios são crescentes.

Por sua complexidade, a assistência á saúde “é condição essencial para a construção da felicidade humana, sendo um processo civilizatório”.

“Os usuários possuem uma concepção de saúde moldada pelos hábitos e crenças originados da experiência própria (inclusive aquela de não ter acesso) e pela mídia ou intelectuais formadores de opinião, que muitas vezes se distancia do que seja necessário para o ganho de qualidade de vida e diminuição dos agravos à saúde”.

Esta preocupação tem motivado todas as comunidades e nações, a ponto da Organização Mundial da Saúde (OMS) ter buscado, já nos idos de 1976, um consenso que estabeleceu como base fundamental para a organização dos serviços de atenção à saúde, uma estrutura imprescindível e primordial que passou a ser conhecida como ATENÇÃO PRIMÁRIA Á SAUDE e que tem o papel de ser a porta de entrada do sistema de saúde, não apenas para racionalizar gastos, mas especialmente para evitar o sofrimento e empoderar o cidadão na defesa da vida através de um trabalho integrativo e multiprofissional buscando a mudança na postura de hábitos pessoais e sociais.

### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

Preocupados com soluções imediatas e simples, “a grande maioria dos gestores acaba optando por organizar o sistema sob a lei da oferta X demanda”, ou mesmo buscam soluções eleitoreiras.

Este é um equívoco comum que causa surpresas desagradáveis, não apenas aos gestores públicos, mas principalmente aos usuários dos serviços de saúde ofertados à população macro considerada, que acaba por arcar com as incorreções técnicas das políticas públicas de saúde.

Louvável é, todavia, a preocupação do administrador que tem a visão de futuro e a sabedoria de aprimorar a estrutura que recebeu, deixando de lado vaidades pessoais e demandas meramente políticas, focando o cerne da discussão em que realmente merece a atenção básica – a população usuária dos serviços públicos de saúde.

É neste diapasão que a estratégia de implantação do Programa Saúde da Família se apresenta como perspectiva de política pública de longo prazo, humanizada e focada na aferição de indicadores qualitativos e quantitativos condizentes com o fundamento republicano da dignidade da pessoa humana e da excelência na outorga de serviço de origem primária estatal, subsidiando toda a população beneficiária de parâmetros e premissas de saúde verdadeiramente positivos, em contribuição ao aumento da qualidade de vida desta população beneficiária.

## 2. HISTÓRICO E CARACTERÍSTICAS DO MUNICÍPIO DE CAJAMAR

A formação histórica da verve administrativa de Cajamar tem início em 30 de novembro de 1938, quando a localização geográfica, pertencente então ao Município

### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

de Santana de Parnaíba, e cuja população incorporava aos atuais Distritos de Jordanésia e Polvilho, foi elevada a condição administrativa de Distrito, sob a denominação de Água Fria.

A atual denominação de Cajamar foi adotada em 30 de novembro de 1944, antes mesmo do então Distrito se tornar Município autônomo, o que veio a acontecer em 18 de fevereiro de 1959.

Seu desenvolvimento foi favorecido pela proximidade com a Capital (sobretudo após a instalação dos ramais Gato Preto e Água Fria da Estrada de Ferro Perus- Pirapora) e, principalmente, pela presença de minério em suas terras, atraindo indústrias de grande e médio porte para a região.

Cajamar encontra-se entre a Grande São Paulo e a região de Jundiaí e Campinas, o que facilita os deslocamentos de pessoas e empresas.

Localizada a uma distância de 30 quilômetros do Centro da Capital, Cajamar limita-se com os municípios de Jundiaí, Franco da Rocha, Caieiras, São Paulo, Santana de Parnaíba e Pirapora do Bom Jesus.

Cajamar possui inúmeras indústrias em seu território, disponibilizando um portentoso potencial de empregos à população que, em maior parte, dedica-se às atividades industriais, onde tem sua principal fonte de renda.

O acesso a Cajamar se dá facilmente, preponderantemente pelas Rodovias Anhanguera Bandeirantes.

Com a implantação do Rodoanel, o Município está conectado às principais vias do Estado.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

Os seus habitantes estão distribuídos, preponderantemente, entre os Distritos de Jordanésia e Polvilho, no Centro histórico e nas áreas rurais do Município.

Com uma taxa de crescimento anual girando em torno de 2,0% (dois por cento), evidencia-se o alerta para serem pensados os avanços necessários e os cuidados de planejamento estratégico das políticas públicas inerentes à área da saúde, com vistas aos objetivos de universalidade, equidade e integralidade da prestação dos serviços de saúde a população beneficiária.

Um grande desafio, que torna este obstáculo um ponto crucial, se reflete na taxa de analfabetismo na população cajamarense a partir dos 15 anos, aferida pelo IBGE e que, no ano de 2010, correspondia ao percentual de 5,2% (cinco por cento e dois décimos) do total da população, enquanto que, na região macrogeográfica na qual o Município está abrangido, foi aferido o percentual de 3,6% (três por cento e seis décimos) de analfabetismo da população adulta<sup>1</sup>.

O aparelho municipal de saúde é guarnecido de um Hospital Municipal equipado de centro obstétrico e cirúrgico para média complexidade, com 56 leitos, e Pronto Socorro Adulto e Infantil, para atendimento dos usuários do SUS.

Já a rede de atenção primária é composta por 9 UBS – Unidades Básicas de Saúde, com 9 equipes de Equipes de Saúde Bucal e 75 ACS (Credenciadas pelo Ministério da Saúde), **porém sem equipe de médico e enfermagem.**

Conta, ainda, com 01 Unidade de Pronto Atendimento (UPA), localizada no Distrito de Jordanésia.

<sup>1</sup><https://censo2010.ibge.gov.br/resultados.html>

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

A Rede Básica conta também com 3 UBS tradicionais, 01 Centro de Testagem e Apoio - CTA e 01 Centro de Atenção Psico Social – CAPS.

O Programa Saúde da Família de Cajamar foi implantado em 2006 com 09 equipes, posteriormente foi ampliado em 2011 para 11 equipes atendendo os bairros onde não havia UBS - Unidades Básicas de Saúde.

A Diretoria Municipal de Saúde tem a seguinte Estrutura Organizacional:

- a) Divisão de Orçamento e Finanças (Fundo Municipal de Saúde);
- b) Divisão de Planejamento;
- c) Divisão de Administrativa;
- d) Divisão de Saúde Coletiva;
- e) Divisão de Assistência à Saúde;
- f) Divisão de Saúde Bucal;
- g) Divisão Consultiva da Saúde;
- h) Divisão de Assistência Farmacêutica, Materiais e Correlatos.

### 3. ASPECTOS DEMOGRÁFICOS MUNICIPIO DE CAJAMAR<sup>2</sup>

- Área (Em km2) – 2018 – **133,60**

Área Territorial Urbana: 29,26 Km<sup>2</sup> / Área Territorial Rural: 104,34 Km<sup>2</sup>

- Altitude: 735 m
- Latitude do distrito sede do município: 23°21'25"
- Longitude do distrito sede do município: 46°52'40
- Clima: Temperado

<sup>2</sup>Fonte - [www.seade.gov.br](http://www.seade.gov.br)

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

#### **4. PERFIL DEMOGRÁFICO – DADOS COMPARATIVOS COM A REGIÃO E ESTADO<sup>3</sup>**

## Grau de Urbanização (Em %) – 2018

Município – 98,73

Região – 98,90

Estado – 96,42

Taxa de Crescimento Anual da População - 2010/2018 (Em % a.a.) – 2018

Município – 1,99

Região - 0,74

Estado - 0,82

## Índice de Envelhecimento (Em %) – 2018

Município – 40,80

Região – 68,26

Estado – 75,25

## **5. PROJEÇÃO DA POPULAÇÃO POR FAIXAS ETÁRIAS QUINQUENAIAS, EM 1º DE JULHO MUNICÍPIO DE CAJAMAR – 2017**

Faixa Etária	Homem	Mulher	Total
00 a 04 anos e 11 meses e 29 dias	3.013	2.866	5.879
05 a 09 anos e 11 meses e 29 dias	2.779	2.671	5.450
10 a 14 anos e 11 meses e 29 dias	2.750	2.556	5.306
15 a 19 anos e 11 meses e 29 dias	3.050	2.921	5.971
20 a 24 anos e 11 meses e 29 dias	3.270	3.238	6.508
25 a 29 anos e 11 meses e 29 dias	3.453	3.442	6.895

---

<sup>3</sup> Idem - [www.seade.gov.br](http://www.seade.gov.br)

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

[contato@unisau.com](mailto:contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

0007

30 a 34 anos e 11 meses e 29 dias	3.432	3.519	6.951
35 a 39 anos e 11 meses e 29 dias	3.146	3.242	6.388
40 a 44 anos e 11 meses e 29 dias	2.780	2.808	5.588
45 a 49 anos e 11 meses e 29 dias	2.364	2.414	4.778
50 a 54 anos e 11 meses e 29 dias	1.977	2.096	4.073
55 a 59 anos e 11 meses e 29 dias	1.623	1.705	3.328
60 a 64 anos e 11 meses e 29 dias	1.208	1.266	2.474
65 a 69 anos e 11 meses e 29 dias	784	875	1.659
70 a 74 anos e 11 meses e 29 dias	504	596	1.100
75 anos em diante	527	713	1.240
Total população	36.660	36.928	73.588

Fonte: Fundação Seade.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

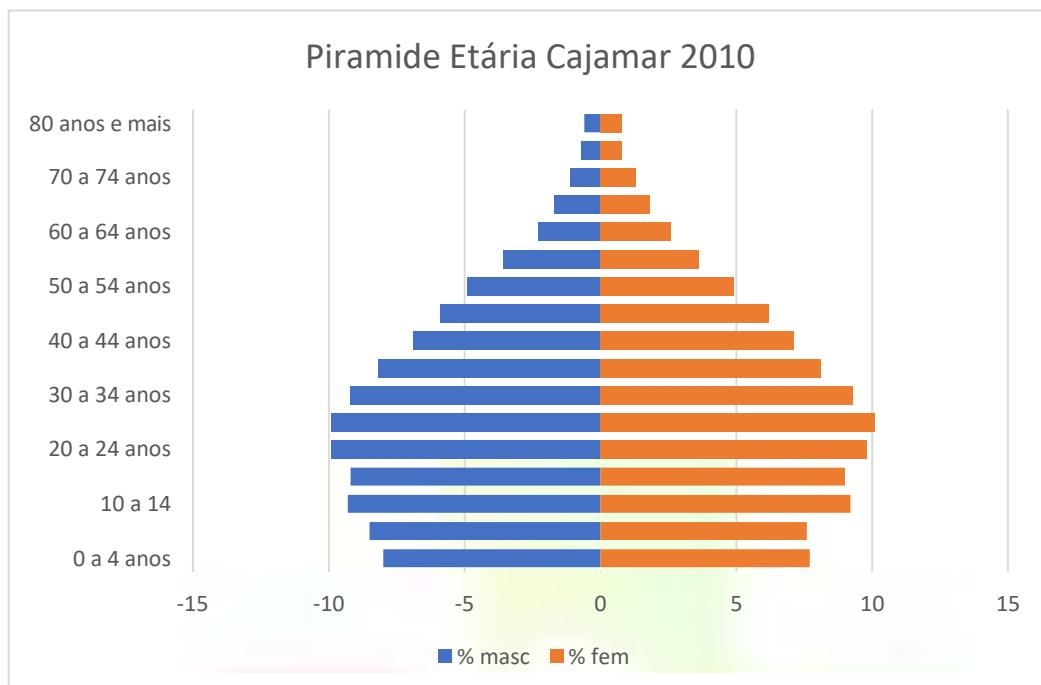
Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

0008



O Município de Cajamar, talvez devido sua geografia, apresenta uma baixa densidade populacional, apesar de uma alta taxa de crescimento populacional e um baixo índice de envelhecimento, já que cerca de 9,15% da população tem 60 anos ou mais, em comparação com a região (13,58%) e o Estado (14,43%).

Por outro lado, na comparação com a região e o Estado, temos um contingente significativamente maior de jovens com menos de 15 anos (22,4% contra 19,8% da região e 19,1% no Estado).

Tal fato pode ser explicado pelo crescimento econômico atraindo uma população jovem para o dinâmico mercado de trabalho do Município.

Embora seja a 66ª economia municipal no Estado, ocupa a 576ª posição na taxa de escolarização entre os 645 municípios de São Paulo.

**Guarulhos/SP**  
Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**  
Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

0009

Estas características apontam para duas questões de saúde – a primeira versa sobre os riscos de doenças profissionais nesta população jovem, migrante e de baixa escolaridade – e a segunda aponta para os agravos devido causas externas, tais como acidentes, violências e consequências de uso de substâncias estimulantes e psicoativas.

## 6. ECONOMIA

A maior porcentagem dos empregos formais está na economia industrial, que em relação ao total de empregos formais, dá ocupação a 31,66% dos empregados (Seade-2016); para efeitos de comparação, o mesmo índice, no que se refere à Região geográfica, é 12,75%.

No entanto, com relação ao total de empregos, a renda média é cerca de 10% abaixo da região (<http://www.perfil.seade.gov.br/#>), sendo que 34,4% dos domicílios tem uma renda de meio salário mínimo.

Observando-se o PIB per capita de R\$ 163.000,00 (R\$ cento e sessenta e três mil reais) no Município, comparado com R\$ 51.000,00 (cinquenta e um mil reais) da região e dos R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil) no Estado, e os indicadores abaixo, percebe-se uma grande desigualdade social.

### Renda per Capita - Censo Demográfico (Em reais correntes) - 2010

Município – 571,55

Região – 948,09

Estado – 853,75

#### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

#### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

00010

## Domicílios Particulares com Renda per Capita até 1/4 do Salário Mínimo - Censo (Em %) - 2010

## Domicílios Particulares com Renda per Capita até 1/2 Salário Mínimo - Censo (Em %) -

**Município – 24,66**      **Região – 20,52**      **Estado – 18,86**

Índice Paulista de Responsabilidade Social - IPRS - Dimensão Riqueza - 2014

**Município – 54**                    **Região – 49**                    **Estado – 47**

Índice Paulista de Responsabilidade Social - IPRS - Dimensão Longevidade - 2014

Índice Paulista de Responsabilidade Social - IPRS - Dimensão Escolaridade - 2014

Índice de Desenvolvimento Humano Municipal - IDHM - 2010

Índice Paulista de Responsabilidade Social - IPRS - 2014

**Município Grupo 2 - Municípios que, embora com níveis de riqueza elevados, não exibem bons indicadores sociais**

Os indicadores do Índice Paulista de Responsabilidade Social (IPRS) acima, sintetizam a situação de cada Município no que diz respeito a riqueza, escolaridade e longevidade.

**Guarulhos/SP**  
Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP  
Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

[contato@unisau.com](mailto:contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

00011

Estes indicadores, embora venham melhorando nos últimos anos, demostram mais uma vez a desigualdade social, e a necessidade da aplicação de Políticas Sociais e a adoção de práticas educativas e preventivas de saúde, papel primordial desenvolvido pelas equipes do PSF.

## 7. PERFIL EPIDEMIOLÓGICO

A importância de traçar um perfil epidemiológico consiste em definir metas específicas, objetivando melhora significativa na qualidade de vida, maior satisfação por parte da comunidade envolvida, bem como, identificar os nós críticos e necessidades no sistema de saúde local.

A avaliação epidemiológica instrumentaliza o gestor nas suas propostas de soluções, na identificação das ações mais apropriadas, quais a metas devem ser atingidas e quais as ações estratégicas necessárias visando melhorar a qualidade de atendimento para alcançar a excelência.

## 8. SANEAMENTO BÁSICO

### Coleta de Lixo - Nível de Atendimento - Censo Demográfico (Em %) - 2010

Município – 99,17	Região – 99,67	Estado – 99,66
-------------------	----------------	----------------

### Abastecimento de Água - Nível de Atendimento - Censo Demográfico (Em %) - 2010

Município – 92,58	Região – 98,29	Estado – 97,91
-------------------	----------------	----------------

### Esgoto Sanitário - Nível de Atendimento - Censo Demográfico (Em %) - 2010

Município – 71,71	Região – 87,98	Estado – 89,75
-------------------	----------------	----------------

#### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

#### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

00012

Cajamar tem cerca de 3% de sua população em área rural, portanto, o déficit de coleta de esgoto sanitário ocorre efetivamente na área urbana, o que significa um risco de doenças transmissíveis, especialmente por seu relevo acidentado permeado com áreas de mata protegidas.

Tal situação exige um Plano Diretor que oriente adequadamente o parcelamento do solo para a expansão urbana.

Por outro lado, exige também ações de educação em saúde e ambientais preventivas. Como exemplos recentes temos as epidemias de Febre amarela e a Dengue.

## 9. CONDIÇÕES DE SAÚDE DA POPULAÇÃO

- Indicadores de Saúde da Fundação SEADE

### Taxa de Fecundidade Geral (Por mil mulheres entre 15 e 49 anos) – 2016

Município – 63,20	Região – 52,13	Estado – 49,73
-------------------	----------------	----------------

### Taxa de Natalidade (Por mil habitantes) – 2016

Município – 18,66	Região – 14,83	Estado – 13,84
-------------------	----------------	----------------

### Taxa de Mortalidade Infantil (menores de 1 ano por mil nascidos vivos) – 2016

Município – 6,67	Região – 11,25	Estado – 10,91
------------------	----------------	----------------

### Taxa de Mortalidade na Infância (menores de 5 anos Por mil nascidos vivos) – 2016

Município – 7,41	Região – 12,93	Estado – 12,58
------------------	----------------	----------------

#### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

#### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

**Taxa de Mortalidade de 15 a 34 Anos (Por cem mil habitantes nessa faixa etária) – 2016**

Município – **91,27**      Região – **109,48**      Estado – **104,02**

**Taxa de Mortalidade da Pop de 60 Anos e Mais (Por cem mil habitantes) – 2016**

Município – **3.815,29**      Região – **3.407,55**      Estado – **3.500,93**

**Nascidos Vivos de Mães com Menos de 18 Anos (Em %) – 2016**

Município – **4,60**      Região – **5,68**      Estado – **5,87**

**Mães que fizeram Sete e Mais Consultas de Pré-Natal (Em %) – 2016**

Município – **78,52**      Região – **76,44**      Estado – **79,05**

**Partos Cesáreos (Em %) – 2016**

Município – **54,63**      Região – **52,50**      Estado – **58,34**

**Nascimentos de Baixo Peso (menos de 2,5kg) (Em %) – 2016**

Município – **8,26**      Região – **9,35**      Estado – **9,11**

**Gestações Pré-Termo (Em %) - 2016**

Município – **8,00**      Região – **10,57**      Estado – **10,90**

**Leitos SUS (Coeficiente por mil habitantes) - 2016**

Município – **0,76**      Região – **1,13**      Estado – **1,28**

Os dados de 2016 do SEADE, supra, oferecem um contraste com o gráfico em curva abaixo, onde vemos a evolução histórica da mortalidade infantil e, consequentemente da qualidade de vida da população.

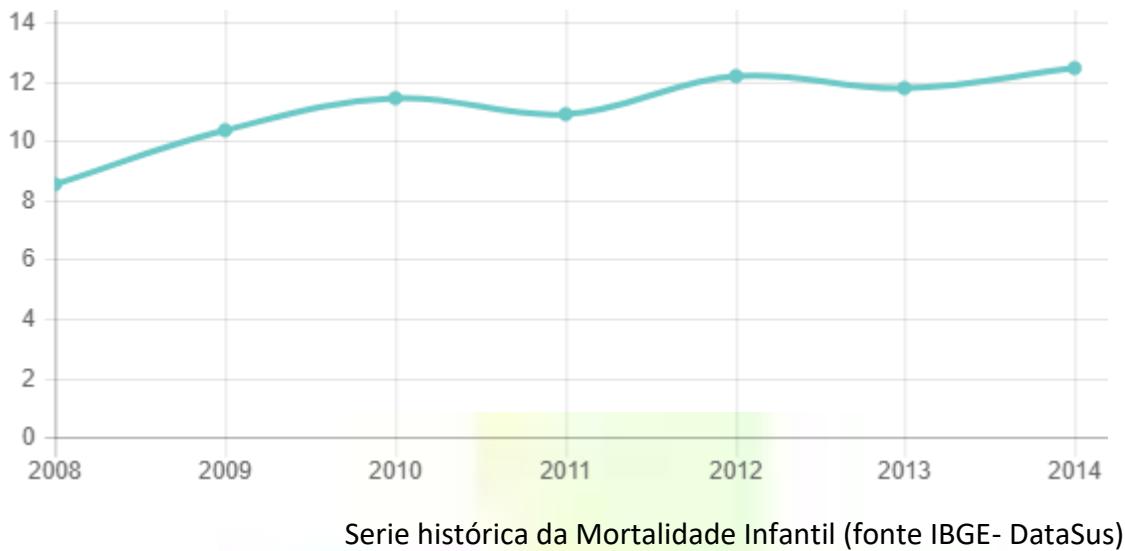
**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758



Os perfis epidemiológicos são o resultado da conjunção entre perfis de reprodução social dos determinantes do processo saúde-doença e os perfis de fortalecimento e desgaste resultados do processo saúde-doença dos grupos sociais, os quais devem ser monitorados como atividade nuclear no controle de saúde do coletivo.

Até o ano de 2014 vemos uma gradativa piora das condições de vida, avaliadas pela má evolução do Índice de mortalidade infantil do local.

Os dados de 2016, no entanto, mostram indicadores favoráveis na Atenção Materno Infantil, inclusive com uma MI de 6,65 óbitos por mil nascidos vivos.

Compete à Rede de APS, juntamente com a Vigilância Epidemiológica, o monitoramento destes indicadores, inclusive com análise particularizada e pormenorizada dos eventos fatais em crianças e mulheres em idade fértil.

#### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

#### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

## 10. CONDIÇÕES DE SAUDE

### 10.1. QUADRO DE MORBIDADE HOSPITALAR – CID 10 DO ANO DE 2015 POR ORDEM DE MAIOR OCORRÊNCIA DO EVENTO

Capítulo – CID 10	Casos
Gravidez parto e puerpério	363
Sintomas, sinais e achados anormais - clínica e laboratorial	105
Contatos com serviços de saúde	57
Doenças do aparelho respiratório	86
Doenças do aparelho circulatório	75
Doenças do aparelho digestivo	47
Doenças do aparelho geniturinário	37
Algumas doenças infecciosas e parasitárias	16
Doenças da pele e do tecido subcutâneo	13
Doenças endócrinas nutricionais e metabólicas	12
Doenças sangue órgãos hematológicos e transtornos imunitários	7
Doenças do sistema nervoso	7
Neoplasias (tumores)	6
Transtornos mentais e comportamentais	1
Doenças do sistema osteomuscular e tec conjuntivo	1
Doenças do olho e anexos	0
Algumas afecções originadas no período perinatal	0
Malformações congênitas deformidades e anomalias cromossômicas	0
Lesões envenenamento e algumas outras consequências causas externas	0
<b>TOTAL</b>	<b>833</b>

Este quadro nos mostra a demanda de pacientes a procura de atendimento no Hospital Municipal Enfermeiro Antonio Policarpo de Oliveira que se caracterizam, clinicamente falando, como pacientes enquadrados nas diretrizes da atenção básica de atendimento à saúde, e não como casos médicos de urgência e emergência.

Primeiramente, salta aos olhos que o principal cliente são as mulheres grávidas (363 casos) em busca de atendimento ao parto.

#### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

#### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

Curiosamente, os eventos ligados aos diagnósticos de sintomas, sinais e achados, num total de 105 casos, refletem atendimentos sem o diagnóstico definitivo, geralmente doenças que poderiam ser atendidas na rede básica e que não atendidas evoluíram para alguma complicações.

Da mesma forma os eventos de contatos com serviços de saúde, num total de 57 casos, se referem à busca de informações ou atestados, também da competência da rede básica.

Chama a atenção a incidência de Doenças Respiratórias, Digestivas, doenças da pele e doenças infecciosas, fato que nos leva a pensar nas interferências das condições ambientais e sociais na causação das doenças e no custo que isso acarreta à sociedade.

**Esta análise, juntamente com os dados da tabela abaixo onde temos a evolução das causa de óbito em 10 anos, nos mostram muito bem a necessidade de se organizar uma Rede Básica de Atenção a Saúde com uma maior capacidade de resolução dos atendimentos.**

A Rede Básica de Atenção a Saúde tem como meta a redução das internações e especialmente das mortes, por situações evitáveis na saúde da mulher, da criança e dos doentes crônicos (diabéticos e hipertensos especialmente).

## **10.2. QUADRO DE MORTALIDADE POR CAUSAS – ÓBITOS POR LOCAL DE RESIDÊNCIA, CAPÍTULO CID-10 E ANO DO ÓBITO – MUNICÍPIO: CAJAMAR – PERÍODO: 2005-2014**

Capítulo CID-10 \ano	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Doenças do aparelho circulatório	98	95	99	125	116	104	122	107	95	125
Neoplasias	44	35	37	53	39	50	51	63	56	58

### **Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

### **Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

Causas externas	46	43	34	33	37	38	41	53	35	47
Doenças do aparelho respiratório	32	36	30	27	34	33	37	28	33	43
Doenças endocrinológicas	16	26	16	24	15	20	23	7	20	21
Doenças do aparelho digestivo	23	29	20	17	18	23	15	15	21	17
Geniturinário	6	3	9	10	5	14	14	14	17	15
Infecções e parasitárias	8	6	10	7	10	5	8	11	10	9
Doenças perinatais	14	5	5	8	7	6	8	6	6	9
Malformações congênitas	2	7	4	4	5	4	4	6	3	6
Doenças no sangue e órgãos	2	4	2	10	3	3	1	0	1	6
Sintomas e sinais anormais	8	3	4	5	7	8	5	4	5	6
Sistema Nervoso	4	4	4	5	4	4	4	8	6	5
Transtornos mentais	1	0	2	1	2	2	2	2	1	1
Sistema osteomuscular	0	1	2	0	1	1	1	0	1	1
Doenças da pele\subcutâneas	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1
Gravidas de partos puerpéricos	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>305</b>	<b>299</b>	<b>278</b>	<b>329</b>	<b>303</b>	<b>316</b>	<b>337</b>	<b>325</b>	<b>311</b>	<b>370</b>

Fonte: MS/SVS - Sistema de Informações sobre Mortalidade – SIM - ANO 2015

Merece uma atenção especial o estudo da tabela abaixo (apresentada aqui de forma simplificada) – da mortalidade por causas externas.

### 10.3. QUADRO DE MORTALIDADE POR CAUSAS EXTERNAS

CID 10 Mortalidade - Município: Cajamar - SP Período: 2005-2014	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Pedestre traumatizado em acidente de transporte	3	2	2	3		3	3	4	5	5
Motociclista traumatizado em acidente de transporte			1	1	1			4	2	4
Ocupante de automóvel traumatizado em acidente de transporte		1				1			1	2
Ocupante de veículo pesado traumatizado em acidente de transporte					1					
Outros acidentes de transporte terrestre	4	2	1	3		5			5	2
Outros acidentes de transporte não especificados					1	1				

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

Quedas							1			
Exposição a forças mecânicas inanimadas		1					1			1
Afogamento e submersão acidentais	2	3	2		1			1	1	
Outros riscos accidentais à respiração		3						1		
Exposição a corrente elétrica, radiação e temperatura e pressão extrema										2
Exposição à fumaça, ao fogo e às chamas			2							
Exposição às forças da natureza									2	
Exposição accidental a outros fatores e aos não especificados	1	4	1					1	1	3
Lesões autoprovocadas intencionalmente	2	1		6	1	4	3	6	5	5
Agressões	10	12	12	8	20	10	19	19	9	19
Eventos de intenção indeterminada	10	2	1	2	3	6	4	2	4	2
Intervenções legais e operações de guerra										1
<b>Total</b>	32	31	22	23	34 <sup>4</sup>	31	30	43 <sup>5</sup>	36 <sup>6</sup>	45

Fonte: MS/SVS - Sistema de Informações sobre Mortalidade – SIM - ANO 2015

#### 10.4. CAUSAS EXTERNAS

- 138 mortes por Agressões
- 70 mortes por acidente de trânsito, sendo 30 pedestres e 10 motociclistas
- 33 Lesões autoprovocadas intencionalmente (suicídios)
- 31 Eventos cuja intenção é indeterminada
- 10 afogamentos

<sup>4</sup> Informações da planilha extraídas *ipsis literis* das disposições do Edital – entretanto, o cálculo aritmético das causalidades do ano de 2009, consideradas todos os CID-10 informados no período, resulta no total de 28 mortes.

<sup>5</sup> Idem, resultado aritmético de 38 mortes no ano de 2012.

<sup>6</sup> Idem, resultado aritmético de 36 mortes no ano de 2013.

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

## 11. CONCLUSÃO

Feita esta **análise introdutória** das condições próprias e globalmente consideradas da saúde do Município de Cajamar, identificamos os desafios que se impõem à Rede de Atenção Primária à Saúde através da Estratégia do Programa Saúde da Família.

Temos de imediato a tarefa de reestruturar o atendimento dos grupos de risco como a Saúde da Mulher, Saúde da Criança e a Saúde do Adulto objetivando a redução de danos, oferecendo um atendimento humanizado e integral, segundo a ótica da Clínica Ampliada, visualizando as ações de promoção da saúde, proteção, prevenção, diagnóstico precoce, tratamento adequado e recuperação integral.

As equipes, por evidente, devem estar preparadas para as ações de educação em saúde voltadas às pessoas e para os grupos de usuários do serviço.

No entanto, não basta apenas a reorganização do atendimento programado.

Temos um segundo desafio que é o de atender as demandas sentidas da população, com as intercorrências que acontecem no dia a dia.

Neste sentido é que as equipes deverão estar preparadas para acolher a pessoa que busca apoio nos serviços para seus problemas relativos à saúde.

Este momento é um tempo importante para a conscientização da pessoa relativa a seus cuidados pessoais, familiares e sociais. Diferente de um pronto atendimento, onde se visualiza unicamente a resolução de uma queixa, eis que aqui temos a

### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

00020

oportunidade de reforçar a adesão do usuário as ações de saúde e de seu papel de participante do processo social.

O grande desafio que se apresenta neste diagnóstico é a necessidade de um trabalho integrado com os demais órgãos da própria Diretoria de Saúde do Município como a Vigilância em Saúde, UBSs com suas especialidades, UPA e Hospital.

Da mesma forma se impõem uma ação interinstitucional com as demais Diretorias Municipais, como Educação, Ação Social, Segurança e Assuntos Jurídicos.



**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

00021

# O PAPEL PRIVILEGIADO DAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS, ENTIDADES DO TERCEIRO SETOR POR EXCELÊNCIA, NO SISTEMA DE SAÚDE PÚBLICA

**Guarulhos/SP**  
Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

**Suzano/SP**  
Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

## 1. PREMISSAS PRIMÁRIAS – CONCEITUAÇÃO TÉCNICO-JURIDICA DAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS ENQUANTO ENTIDADES DO TERCEIRO SETOR

Segundo a origem histórica do termo, a expressão “Terceiro Setor” foi trazida ao vocabulário brasileiro mediante neologismo, pela mera tradução do vocábulo *third sector*, que faz parte do vocabulário sociológico corrente nos Estados Unidos.

Neste sentido, é de uso corriqueiro nos Estados Unidos, de onde se obteve a inspiração para a cultura vernacular brasileira, que o termo seja utilizado paralelamente a outras expressões, dentre as quais duas se destacam – a primeira diz "organizações sem fins lucrativos" (*no profit organizations*), que significa um tipo de instituição cujos benefícios financeiros não podem ser distribuídos entre seus diretores e associados; já a segunda, "organizações voluntárias", tem um sentido complementar ao da primeira, uma vez que, não sendo o lucro objetivado em sua finalidade estatutária, depreende-se que sua criação seja fruto de um puro ato de vontade de seus fundadores, unidos e imbuídos na persecução de determinado ajuste ou objeto.

Esse é um conceito do século XVIII que desempenhou papel importante na filosofia política moderna, sobretudo entre autores da Europa Continental.

Designava um plano intermediário de relações entre a natureza pré-social e o Estado, onde a socialização se completaria pela obediência a leis universalmente reconhecidas.

No entendimento clássico, incluía a totalidade das organizações particulares que interagem livremente na sociedade (entre as quais as empresas e seus negócios), limitadas e integradas, contudo, pelas leis nacionais.

### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

Fala-se hoje das "organizações sociais" (OS) como um conjunto que, por suas características, distingue-se não apenas do Estado, mas também do mercado.

Nela e por ela, indivíduos e instituições particulares exerçeriam a sua cidadania, de forma direta e autônoma.

Estar na "organização social" implicaria um sentido de vinculação com a cidadania, com seus direitos e deveres, num plano simbólico que é logicamente anterior ao obtido pela vinculação política, dada pela mediação dos órgãos de governo.

Um verdadeiro espaço integração cidadã, a Organização Social distingue-se do Estado; entretanto, pela sua perene promoção de interesses coletivos, diferencia-se também da lógica do mercado, formando, por assim dizer, um TERCEIRO SETOR.

Em termos práticos, o verbete **Organização Social** denota uma qualificação, um título, que a Administração Pública outorga a uma Entidade privada, sem fins lucrativos, para que ela possa receber determinados benefícios do Poder Público com o intuito da realização de seus fins com interesses exclusivamente públicos e comunitários.

A qualificação e seu funcionamento, em âmbito federal, ocorrem nos termos da Lei Federal nº 9.637 de 18/05/1998 e as atividades sociais regulamentadas devem ocorrer necessariamente ao Ensino, à Pesquisa Científica, ao Desenvolvimento Tecnológico, à Preservação e Proteção ao Meio Ambiente e à Cultura e à Saúde.

Após a qualificação e atendendo todos os requisitos previstos no Ordenamento Jurídico Brasileiro, a Organização Social poderá contar com recursos orçamentários e

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

bens públicos, transferidos mediante permissão de uso e os recursos liberados de acordo com o cronograma de desembolso, para executar o Contrato de Gestão.

Vale ressaltar que a qualificação da entidade é ato administrativo discricionário do Poder Público, de acordo com a conveniência e oportunidade observada pelo gestor para o estabelecimento de parceria com a Sociedade Civil Organizada.

A Organização Social faz parte do universo do Terceiro Setor que é um conjunto de entidades sem fins lucrativos de direito privado, regidas inicialmente pelo Código Civil e que têm em comum atividade em prol da solução dos problemas sociais do Estado.

Dentre as metas pactuadas entre o Poder Público e a Sociedade Civil Organizada, a Saúde desponta no cenário atual como o maior desafio a ser encampado através de parcerias entre o Público e o Privado.

Em resumo, pelo que foi visto até aqui, pode-se dizer que o "terceiro setor" é composto de organizações sem fins lucrativos, criadas e mantidas pela ênfase na participação voluntária, num âmbito não-governamental, expandindo o seu sentido para outros domínios, graças, sobretudo, à incorporação do conceito de cidadania e de suas múltiplas manifestações na sociedade civil.

## **2. PREMISSAS SECUNDÁRIAS – HISTÓRICO NORMATIVO E ESCOPO DE ATUAÇÃO DA ENTIDADE SEM FINS LUCRATIVOS QUALIFICADA COMO ORGANIZAÇÃO SOCIAL**

### **Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

### **Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

A administração pública direta no Brasil apresenta muitas dificuldades que são consequências de seus aspectos históricos, sociais e políticos. Dentre os principais desafios está a superação de um sistema burocrático, muitas vezes permeado pela prática indesejada da descontinuidade administrativa, o que torna os processos de tomada de decisão e de contratação de pessoas, obras e serviços lentos e ineficientes, gerando assim uma gestão pública falha e por vezes incapaz de realizar aquilo a que se propõe.

A insuficiência de recursos é uma justificativa bastante utilizada pelos gestores públicos para findar questionamentos sobre as falhas ocorridas nos serviços. Entretanto após a criação da Norma Operacional Básica do Sistema Único de Saúde (SUS) em 1996 (BRASIL, 1996) o setor saúde passa a ter seus recursos transferidos fundo a fundo, ou seja, de modo regular e automático, e a ausência de recursos passa a não justificar distorções continuadas sobre a prestação de serviços. Porém o mau gerenciamento desses recursos pode ocasionar danos e prejuízos ao sistema, sendo o principal fator de críticas ao SUS.

Como uma das alternativas propostas no processo de reforma do Estado, surgem as Organizações Sociais (OS), que são organizações privadas sem fins lucrativos que são contratadas pelos poderes públicos para executar atividades públicas por uma dada forma de contratação, que garante a prestação de serviços, por parte da OS, e o repasse financeiro, por parte do órgão público contratante. As Organizações Sociais podem atuar com o aval de uma legislação específica que seja adequada ao segmento gerenciado.

O artigo 199 da Constituição Federal prevê que “a assistência à Saúde é livre à iniciativa privada.” O parágrafo primeiro deste artigo prevê que “as instituições

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

privadas poderão participar de forma complementar do Sistema Único de Saúde, segundo diretrizes deste, mediante contrato de direito público ou convênio”.

A prática da parceria com o Terceiro Setor, além de estar respaldada na Constituição Federal demonstra a maturidade do Poder Público no entendimento de que o Estado, embora necessário, imprescindível e insubstituível, não é suficiente para o atendimento da demanda social da população.

Demonstra a conscientização de que, com o aumento da demanda social é necessário à adoção de postura com práticas cooperativas, predominantes na sociedade civil organizada.

O Terceiro Setor, há décadas, tem sido reconhecido em todo o mundo como força de transformação essencial para os desafios da promoção do “bem público”.

Esta nova sociedade de transformação coloca o Terceiro Setor como um fenômeno irreversível de mudança e consolidação democrática da concretização de direitos, uma vez que, essa esfera da realidade social é relativamente autônoma, está fora da ordem arcaica do Estado e não se compara à lógica do mercado, estando, por sua natureza, mais próximo da comunidade.

Vale ressaltar que a transferência da gestão de serviços de saúde a uma entidade sem fins lucrativos não deve ser confundido com o afastamento do cumprimento da obrigação constitucional do gestor público em garantir saúde a todos os brasileiros, tampouco não há o que se falar em privatização da gestão de atividades essenciais uma vez que a atividade continua sendo essencialmente pública, ocorrendo Gestão Compartilhada, onde o patrimônio continua sendo público e as diretrizes emanam do Poder Público.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

Neste pano de fundo que a Lei nº 9.637, de 15 de maio de 1998, foi promulgada como uma das medidas implementadas no âmbito da reforma administrativa realizada no Governo Federal no período de 1995 a 1999, cujos objetivos eram: (a) aumentar a governança do Estado; (b) limitar a sua atuação às funções que lhe são próprias; e (c) transferir da União para os estados e municípios as ações de caráter local.

A reforma orientava-se por um Plano Diretor que propunha estratégias articuladas de fortalecimento das atividades de direção superior da Administração Pública, assim como das demais atividades privativas de estado; e de desoneração da ação estatal direta no campo das atividades e serviços públicos não privativos, especialmente os de natureza social; e das atividades estatais voltadas para o mercado.

Para o setor de atividades voltadas para o mercado, o Plano propunha a privatização; e para o setor de atividades e serviços não privativos, propunha a publicização da ação pública, ou seja, a absorção dessas atividades e serviços, normalmente voltadas ao provimento de benefícios sociais aos cidadãos, por entidades civis sem fins lucrativos qualificadas pelo Poder Público como organizações sociais.

A implementação de organizações sociais implicaria duas ações complementares: (a) a publicização de determinadas atividades executadas por entidades estatais, que seriam extintas; e (b) a absorção dessas atividades por entidades privadas qualificadas como OS, mediante celebração de contrato de gestão.

A estratégia de transferência das atividades estatais “publicáveis” para o Terceiro Setor, garantido o fomento público, partia das seguintes premissas:

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

- a) reconhecimento do Terceiro Setor como um setor constituído por “associações civis sem fins lucrativos que não são de propriedade de nenhum individuo ou grupo e que estão orientadas diretamente para o atendimento do interesse público”;*
- b) ao se libertar das obrigações de execução direta de atividades e serviços voltados para o cidadão, o Governo poderia exercer sobre essas atividades um controle estratégico de cobrança dos resultados relacionados aos objetivos das políticas públicas, tendo no contrato de gestão o instrumento de regulação da atuação da OS;*
- c) o modelo de OS tornava mais fácil e direto o controle social, visto que previa a participação de representantes dos diversos segmentos representativos da sociedade civil nos conselhos de administração;*
- d) o modelo de OS iria favorecer o financiamento, pela sociedade civil (constituidora da OS), das atividades públicas não estatais, especialmente por meio de doações;*
- e) apesar de as organizações sociais, por estarem fora da Administração Pública indireta, gozarem de autonomia administrativa e financeira, seus dirigentes seriam chamados a assumir responsabilidades maiores, em conjunto com a sociedade, na gestão da instituição e na melhoria da eficiência e*

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

*qualidade dos serviços, atendendo melhor o cidadão a um menor custo;*

*f) uma vez qualificada como OS, a entidade civil sem fins lucrativos estaria habilitada a receber recursos financeiros e a administrar bens e equipamentos do Estado, obrigando-se, em contrapartida, a cumprir compromissos estabelecidos no contrato de gestão e, inclusive, de alcançar metas de desempenho relacionadas à qualidade e à efetividade dos serviços prestados ao público;*

*g) a diferença fundamental entre o contrato de gestão e o convênio de transferência de recursos para o setor privado; visto que no contrato de gestão as vinculações mútuas seriam muito mais profundas e permanentes, porque as dotações que seriam transferidas às OS, por força do contrato de gestão, estariam destacadas no orçamento destinado ao seu órgão supervisor, no Orçamento Público da União, cabendo às mesmas um papel central na implementação das políticas sociais do Estado;*

*h) a direção superior das OS seriam exercidas por um conselho de administração constituído majoritariamente por representantes do Poder Público e da Sociedade garantiriam um modelo de cogestão das atividades publicizadas e*

*i) o controle da aplicação dos recursos públicos transferidos à OS, por parte do Poder Público, seria realizado dentro do modelo de controle por resultados, tendo como base o cumprimento dos*

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

00030

*compromissos estabelecidos no contrato de gestão e das metas  
de desempenho pactuadas com a entidade civil.*

O modelo de parceria do Poder Público com as organizações sociais foi instituído pelo Governo Federal, por meio da Lei nº 9.637/98, havendo sido, posteriormente, adotado por estados e municípios brasileiros, que promulgaram leis próprias de OS, com dispositivos convergentes e alguns divergentes do teor da lei federal.

Hoje, o que se chama por “organização social” é, na verdade, um rol de modelos de parceria público-privada, distintos entre si, que para serem adequadamente compreendidos exigem a análise individualizada e detalhada do estatuto jurídico de cada um.

Entre eles, de comum, há o fato de se tratarem de títulos públicos outorgados pelos Poderes Executivos dos Entes Federativos, por autorização dos seus respectivos Poderes Legislativos, a entidades civis sem fins lucrativos, mediante comprovação de cumprimento de requisitos estatutários, exigidos em lei, com o objetivo de com elas estabelecer parcerias, em geral de médio e longo prazo, para provimento de benefícios sociais à população.

### **3. PREMISSAS TERCIÁRIAS – DA NATUREZA DO CONTRATO DE GESTÃO**

O contrato de gestão é um instituto do direito administrativo -constitucional, ex vi, artigo 37, § 8º, da Constituição da República, que deve ter o mister de proporcionar a transparência e a racionalidade estatal.

Tal contrato é reconhecido pelo fato de permitir que a Administração Pública amplie sua liberdade de ação, com a flexibilização do regime jurídico administrativo.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

**00031**

Ao mesmo tempo, é enaltecido por propiciar que a Administração Pública se aproxime, na prestação dos serviços públicos, da eficiência tida pelas empresas particulares.

Para Hely Lopes Meirelles, cuida-se o ajuste contratual mais “de um acordo operacional” pelo qual é estabelecido o programa de trabalho, com a fixação de objetivos a alcançar, cronograma da liberação de dotação orçamentária, critérios de avaliação de desempenho, prazos de execução e limites para despesas<sup>7</sup>.

O contrato de gestão, como salienta referido doutrinador, “não é fonte de direitos”, sendo simplesmente o instrumento jurídico que permite a aplicação de determinados benefícios previstos em lei<sup>8</sup>.

Outrossim, o jurista Marcos Juruena salienta que, na ausência de dispositivo legal, o contrato de gestão poderá prever que não dependerão de autorização prévia do Poder Executivo os seguintes atos de gestão administrativa e empresarial:

*a) seleção, admissão, remuneração, promoção e desenvolvimento de pessoal, bem como a prática de todos os demais atos próprios de gestão de recursos humanos;*

*b) negociação e celebração de acordos coletivos de trabalho, de natureza econômica ou jurídica, bem como sua defesa ou postulação judicial por meios próprios;*

<sup>7</sup> Cf. MEIRELLES, Hely Lopes. Direito Administrativo Brasileiro, p. 256.

<sup>8</sup> IDEM, p. 257.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

- c) realização de viagens ao exterior de administradores e empregados;
- d) contratação e renovação de operações de crédito de quaisquer espécies com instituições financeiras e com fornecedores de bens e serviços, nacionais e internacionais, inclusive arrendamento mercantil, bem como a emissão de obrigações e de quaisquer outros títulos nos mercados nacional e internacional, previamente submetidos a uma análise de classificação de risco e observados os limites de endividamento fixados pelo Senado Federal;
- e) contratação e renovação de operações de empréstimos e financiamentos, títulos descontados, adiantamentos, arrendamento mercantil e garantias de qualquer natureza, realizadas pelas instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil, livremente escolhidas;
- f) elaboração, execução e revisão do planejamento e dos respectivos orçamentos, em consonância com as orientações gerais do planejamento e
- g) cessão de ativos com objetivo de ampliar garantias e reduzir custos de emissões<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> SOUTO, Marcos Juruena Villela. Desestatização – privatização, concessões, terceirizações e regulação, p. 531.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

O contrato de gestão, pois, é um instituto do direito administrativo - constitucional, cujo mister se presta a proporcionar transparência e racionalidade a atividade de prestação de serviços outorgados constitucionalmente ao Estado.

Neste sentido, infere-se que a Lei nº 9.637/98 cuida da temática no tocante às atividades das organizações sociais.

Não é de se olvidar também que os contratos de gestão celebrados pelo Poder Público com Entidades particulares se submetem ao regime jurídico publicista, mediante, contudo, a interpretação hermenêutica de flexibilização das disposições estritamente formalistas do princípio de direito aventado, mormente o superior interesse da administração em ver o escorreito cumprimento dos serviços públicos cuja contratação com as Organizações Sociais sejam possíveis, nos termos regulamentados pela Lei Federal 9.637/98 e pelas Leis Estaduais, Distritais e Municipais que venha a tratar da matéria.

# A ORGANIZAÇÃO SOCIAL UNIÃO PELA BENEFICÊNCIA COMUNITÁRIA E SAÚDE - UNISAU

**Guarulhos/SP**  
Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**  
Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

A Organização Social UNISAU é uma pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos e está em conformidade com a Constituição Federal, com o Novo Código civil, lei nº 10.406/02 com a lei nº 9.637/98 – Lei das Organizações Sociais – Os e com a Lei 8.666/93, Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

Criada com a finalidade de implantar, programar e operacionalizar a Estratégia de Saúde da Família, a Gestão de Saúde e Pessoas, a Administração de Unidades de Saúde e Família, do Programa de Agentes Comunitários de Saúde, a Gestão de Saúde e Pessoas, a Administração de Unidades de Saúde e Hospitalares, a Gestão de UBS, Pronto Atendimento, a Consultoria em área Psíquica, Capacitação em Processo Seletivo e de Supervisão e Gestão de Casas Transitórias e Asilos, visando a eficiência do gerenciamento da saúde pública, através da implantação e desenvolvimento de atividades e programas em consonância com as diretrizes do Ministério da Saúde e do Conselho Nacional de Saúde.

A Organização Social UNISAU tem como visão garantir a excelência na gestão de contratos de saúde; e oferecer tratamento humanizado com base na valorização do indivíduo e da vida.

Além disso, executamos projetos e programas com as melhores equipes, práticas gerenciais adequando sempre o trabalho às necessidades dos clientes, parceiros públicos, com vista à humanização, a ética aos aspectos ambientais e aos compromissos sociais.

Também ampliamos os valores com responsabilidade no exercício de suas atividades. Na área da Atenção Básica e Hospitalar com o mais alto grau de descentralização e capilaridade, dentro dos princípios do SUS, mais próximo das pessoas.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

Tornamos o contato preferencial dos usuários, a principal porta de entrada, e o centro de comunicação com toda a Rede de Atenção à Saúde. Para isso primamos pelos princípios da universalidade, da acessibilidade, do vínculo do paciente com a unidade de saúde que o atende próximo a comunidade onde ele mora, mantendo o cuidado, a integridade, a atenção, o atendimento humanizado e participação social.

Nos pronto socorros e Prontos Atendimentos sob gestão da **UNISAU** implantamos a Classificação de Risco através do Protocolo Manchester, um processo dinâmico de identificação dos pacientes que necessitam de atendimento imediato.

Esta Classificação permite identificar e priorizar os quadros mais graves, priorizando o atendimento.

Quanto mais grave a situação do paciente, mais rápido ele será atendido, independentemente da ordem de chegada, quando se trata de urgência e emergência tempo é vida.

O time **UNISAU** entende que a função essencial do atendimento ao paciente é a manutenção e a recuperação da saúde. Dessa forma, investimos muito na educação continuada e capacitação dos nossos profissionais, para melhoria no atendimento da Atenção Básica, no Atendimento da rede de Urgência e Emergência, nos Serviços de Apoio ao Diagnóstico, nas especialidades médicas, na saúde bucal, saúde mental e de todo o Atendimento Hospitalar.

Aí, desde a admissão até a sua alta, o paciente passa por uma série de etapas que exigem cuidadosas e acertadas intervenções dos profissionais, que, assumem a responsabilidade sobre todo o atendimento, não podendo determinar qual é a mais significante.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

Toda a equipe multidisciplinar envolvida no tratamento da patologia que causou a internação empenha seus conhecimentos na fase mais sofisticada da assistência saúde.

Para realização de um eficiente serviço de qualidade, a **UNISAU** segue alguns pontos importantes, dentre os quais:

- Incorporar e manter de forma complementar, pessoal qualificado para a execução das atividades previstas no Contrato de Gestão, por meio de processo seletivo simples, mormente para aquelas atividades consideradas “fim”;
- Implantação de protocolos de atendimentos e guarda de documentação;
- Cumprimento da legislação sanitária municipal, estadual e federal relativa aos serviços da Saúde;
- Prestação, de forma gratuita, atendimento sempre com a observância dos preceitos de dignidade, respeito de modo universal e igualitário, cumprimento os princípios éticos e morais estabelecidos pelos Conselhos de Classe dos profissionais que atuarão nos serviços, bem como permitir ao paciente o direito a ser assistido religiosa e espiritualmente por ministro de qualquer culto religioso, mediante o cumprimento das normas vigentes da Unidade de atendimento;
- Implantarmos serviços de saúde um programa de educação permanente.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

## SERVIÇOS EXECUTADOS PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL UNISAU

**Guarulhos/SP**  
Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**  
Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

## I – CAPACITAÇÃO DE PESSOAL

A **UNISAU** implantou a política de Educação Permanente, visando a articulação entre as necessidades de aprendizagem e as necessidades do trabalho, possibilitando a atualização técnica dos profissionais da saúde, permitindo a reflexão e a análise crítica dos processos de trabalho e dos processos de formação, facilitando a identificação de problemas e a elaboração de estratégias para a superação dos mesmos.

O principal objetivo da **UNISAU** é o aperfeiçoamento profissional e da educação permanente, buscando soluções a partir dos problemas enfrentados no cotidiano do trabalho, considerando as experiências e as vivências de cada um, e, com isso, promover transformações na prática profissional, na própria organização do trabalho e nas práticas de ensino.

Nas ações de educação permanente a **UNISAU** aborda temas tais como: Indicadores em saúde; Manuseio de resíduos hospitalares e perfuro cortante; Vias de acesso em medicações EV IM, entre outras; humanização na atenção às urgências; higiene, limpeza, desinfecção e Esterilização; transporte Inter hospitalar; Normas, Rotinas, Protocolos e POP; entre outros.

Para a realização das atividades são obedecidas todas as normas emanadas pela Secretaria Municipal de Saúde, Secretaria de Estado de Saúde e Ministério da Saúde, bem como o atendimento dos protocolos de regulação, protocolos da Assistência Farmacêutica e demais protocolos.

## II – SAÚDE EM GERAL: (GERENCIAMENTO E EXECUÇÃO EM SAÚDE)

### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

00040

Gerenciamento Parcial e Compartilhado dos Sistemas de Saúde Municipais, visando o aprimoramento da cobertura assistencial existente, por meio da Implantação de programas de prevenção de doenças e promoção da saúde através da otimização da gestão de recursos humanos, físicos e financeiros, desenvolvendo um modelo de assistência seguindo os princípios de humanização e qualidade técnica nas áreas descritas a seguir:

### III – ATENÇÃO BÁSICA

A Atenção Básica é feita através do atendimento ambulatorial de diagnóstico e orientação terapêutica em diversas especialidades médicas, com ênfase nas necessidades demandadas da rede básica.

Para a realização do dimensionado a **UNISAU** segue os seguintes critérios:

- Projetos de Implantação do Programa de Saúde da Família (PSF) e Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS) e todos os componentes, que envolvem suas atividades: contratação de equipes (médicos, enfermeiros, auxiliares de enfermagem, agentes comunitários de saúde – ACS, dentistas e auxiliares de consultório dentário – ACD), compra de material, medicamentos e insumos;
- Manutenção predial; treinamento, educação continuada e capacitação de recursos humanos; informatização da rede;
- Realização de todo o Gerenciamento do Centro de Especialidades, em parceria com Secretaria Municipal de Saúde;
- Administração e Manutenção do Centro de Especialidades, bem como de todos os profissionais envolvidos em seu funcionamento;

#### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

#### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

00041

- Acompanhamento e apresentação de relatórios e adequações sempre que necessário, com indicadores de produção e eficiência, acordados com a Secretaria Municipal de Saúde, bem como os de acordo com a legislação federal e municipal;
- Acompanhamento, monitoramento e supervisão do desenvolvimento das especialidades médicas e exames especializados, visando à integralidade da atenção à saúde;
- Elaboração de fluxo de agendamentos de consultas e exames nos encaminhamentos especializados através da Central de Regulação já existente;
- Disponibilidade de Médicos para atendimento tão logo a condição clínica dos pacientes reclame diagnóstico, conduta e procedimento do profissional da medicina.

#### **IV – IMPLANTAÇÃO DE PROGRAMAS DE SAÚDE PÚBLICA PARA CRIANÇAS, MULHERES, ADULTOS, IDOSOS E ADOLESCENTES**

- Projeto – Vigilância Epidemiológica, Sanitária e Ambiental
- Implantação de Sistemas de Controle.
- Treinamento, educação continuada e capacitação de Recursos Humanos.
- Implantação de Centro de Controle de Zoonoses.
- Implantação de vigilância de doenças de notificação compulsória.
- Programas de proteção a grupos vulneráveis (recém-nascidos de risco, gestação de risco, idosos em situação de abandono, adolescente em situação de risco social). Programas de qualificação para estabelecimentos que manipulam alimentos e produtos para consumo humano.
- Implantação de selo de qualidade.
- Programas de vigilância do ambiente de trabalho e de saúde do trabalhador.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

- Controle da água.

## V – SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE REFERÊNCIA

- Implantação de ambulatórios de especialidades médica, de fonoaudiologia, fisioterapia, terapia ocupacional e psicologia com garantia de referência e contra referência.
- Implantação de Centros de Apoio Psicossocial (CAPS) para quadros de sofrimento psíquico grave, leve e moderado, de álcool e drogas.
- Implantação de grade de referência para atendimento de Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia (SADT), laboratório clínico, de radiologia, tomografia computadorizada, ressonância nuclear magnética, anatomia patológica, métodos gráficos (ECG – eletrocardiograma, EEG – eletroencefalograma, ultrassom e eco cardiografia), medicina nuclear, audiology e BERA.
- Implantação do Programa de Atendimento Domiciliar (PAD) para acamados, idosos, pacientes com dificuldade de locomoção.
- Programas de Referência especializada: programa de saúde mental, DST/AIDS, saúde auditiva, saúde bucal, reabilitação e saúde do trabalhador.

## VI – GESTÃO HOSPITALAR

- Implantação de regulação de leitos hospitalares.
- Procedimentos de média e alta complexidade.
- Gerência de serviços hospitalares próprios e gestão de contratados e conveniados.
- Contratos de gestão com parceiros públicos, privados e filantrópicos.
- Implantação do Programa de Internação Domiciliar (PID) com humanização do atendimento e alta hospitalar precoce.

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

## VII – URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

A UNISAU, visando cumprir o pactuado e a normatização Federal e para atender a Política Nacional de Urgência e Emergência e Pronto Atendimento, segue as seguintes competências:

- Implantação e organização de Prontos-Socorros hospitalares, unidades pré-hospitalares fixas (PA – Pronto Atendimento pré-hospitalar móvel, sistemas de transporte e resgate de pacientes);
- SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência).
- Funcionamento de modo ininterrupto nas 24 horas, em todos os dias da semana, incluídos feriados e pontos facultativos;
- Estabelecimento e adoção do cumprimento de protocolos de acolhimento, atendimento clínico, de classificação de risco e de procedimentos administrativos conexos, atualizando-os sempre que a evolução do conhecimento tornar necessário;
- Implantação do processo de Acolhimento com Classificação de Risco, em ambiente específico, considerando a identificação do paciente que necessite de tratamento imediato, com estabelecimento do potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento, de modo a priorizar atendimento em conformidade com o grau de sofrimento ou a gravidade do caso, com humanização no atendimento e redução do tempo de espera;
- Acolhimento dos pacientes e seus familiares, respeitadas as disposições dos Protocolos Médicos pertinentes, a estrutura operacional dos próprios públicos geridos e as condições clínicas dos pacientes, sempre que buscarem atendimento na Unidade 24 hs;
- Protocolos clínicos nas emergências;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

- Protocolo de controle de acesso aos leitos de isolamento, ao centro cirúrgico e ao centro obstétrico das Unidades Hospitalares sob gestão da **UNISAU**;
- Protocolos de controle de infecções hospitalares, de acordo com as diretrizes baixadas pela CCIH das Unidades Hospitalares sob gestão da **UNISAU**;
- Protocolo de atendimento de pessoas não identificadas;
- Disponibilidade de equipe multiprofissional interdisciplinar compatível com seu porte;
- Protocolos e Procedimentos Operacionais Padrão das equipes de enfermagem, de farmácia, de nutrição e dietética, de segurança patrimonial e institucional, de controle de fluxo de pessoas, de engenharia clínica e manutenção de equipamentos e predial e de limpeza, conservação e zeladoria;
- Gestão do Sistema de integração de protocolos médicos, de enfermagem, de farmácia e de procedimentos de administração hospitalar;
- Implantação de sistema integrado de regulação e auditoria;
- Gestão do Fundo Municipal de Saúde;
- Implantação da Gestão Plena do SUS;
- Novas modalidades de gestão com contratualização, cogestão e parcerias;
- Articulação com outros serviços de atenção à saúde, construindo fluxos coerentes e efetivos de referência e contra referência e ordenando esses fluxos por meio de Centrais de Regulação Médica de Urgências e complexos reguladores instalados na região;
- Prestação de atendimento resolutivo e qualificado aos pacientes acometidos por quadros agudos ou agudizados de natureza clínica, e prestar primeiro atendimento aos casos de natureza cirúrgica e de trauma, estabilizando os pacientes e realizando a investigação diagnóstica inicial, de modo a definir, em todos os casos, a necessidade ou não de encaminhamento a serviços hospitalares de maior complexidade;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

- Fornecimento de retaguarda às urgências atendidas pela Rede de Atenção Básica;
- Local de estabilização de pacientes atendidos pelo SAMU 192, no caso da existência do serviço regional;
- Realização de consulta médica em regime de pronto atendimento aos casos de menor gravidade;
- Realização de atendimentos e procedimentos médicos e de enfermagem adequados aos casos demandados à unidade;
- Manter pacientes em observação, por período de até 12 horas, para elucidação diagnóstica e/ou estabilização clínica;
- Encaminhamento para internação dos pacientes que não tiverem suas queixas resolvidas nas 12 horas de observação, conforme antes mencionado, por meio das centrais reguladoras;
- Atendimento e/ou referenciamento adequado a um serviço de saúde hierarquizado, regulado e integrado à Rede de Atenção às Urgências a partir da complexidade clínica, cirúrgica e traumática do usuário;
- Contra referenciar para os demais serviços de atenção integrantes da Rede de Atenção às Urgências, proporcionando continuidade ao tratamento com impacto positivo no quadro de saúde individual e coletivo;
- Garantia de apoio técnico e logístico para o bom funcionamento da Unidade.

## VIII – SAÚDE DO TRABALHADOR

Tem como objetivo dar subsídios ao Ministério da Saúde na regulamentação de normas de Saúde do Trabalhador, através de estudos que visaram estabelecer métodos e padrões uniformes e tecnicamente embasados, com alta sensibilidade e especificidades para o desenvolvimento de ações, tendo como referência os acidentes de trabalho fatais e mutilantes, ocorridos em crianças e adolescentes, o controle e/ou

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

eliminação dos fatores de risco referentes às perdas auditivas induzidas por ruído, às lesões por esforços repetitivos e às dermatoses ocupacionais, através da confirmação diagnóstica de casos.

Os serviços se pautam nas seguintes premissas:

- Definição das formas de notificação e do fluxo das informações; proposta de ações de vigilância para a identificação;
- Controle e/ou eliminação dos fatores de risco; capacitação de equipes técnicas dos serviços-sentinela.

## IX – MELHORIA DE QUALIDADE DE VIDA DA TERCEIRA IDADE

O objetivo é proporcionar atividades físicas e recreativas em diferentes modalidades, bem como promover palestras e estudos de cunho informativo para as pessoas que estejam na faixa etária acima de 50 anos, visando à melhoria da qualidade de vida. O projeto trabalha com o objetivo de amenizar os problemas de saúde física e emocionais mais comuns na velhice, considerando que a saúde é uma situação de bem-estar físico, mental e social, e não apenas a ausência de doenças.

Tem como objetivos específicos:

- Propor atividades físicas, adaptadas às reais necessidades dos idosos, favorecendo desta forma, a melhora da autoestima, o equilíbrio da destreza motora, levando-os a ter mais confiança nas suas potencialidades.
- Promover atividades que visem à melhoria da qualidade de vida e a prevenção de doenças, minimizando os efeitos negativos que a velhice causa no idoso (desvalorização física, econômica e social).

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

- Ampliar os conhecimentos, através da promoção de palestras e eventos de cunho informativo, proporcionando assim a inclusão social desse segmento.
- Promover a aproximação da 3ª Idade com a mais nova ferramenta para a aprendizagem - o computador.
- Promover momentos de descontração, de interação entre grupos, de desinibição, de socialização, com atividades lúdicas e recreativas, que levem a novas descobertas, assegurando assim a saúde mental dos indivíduos, no intuito de proporcionar novo ânimo para bem viver.



**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

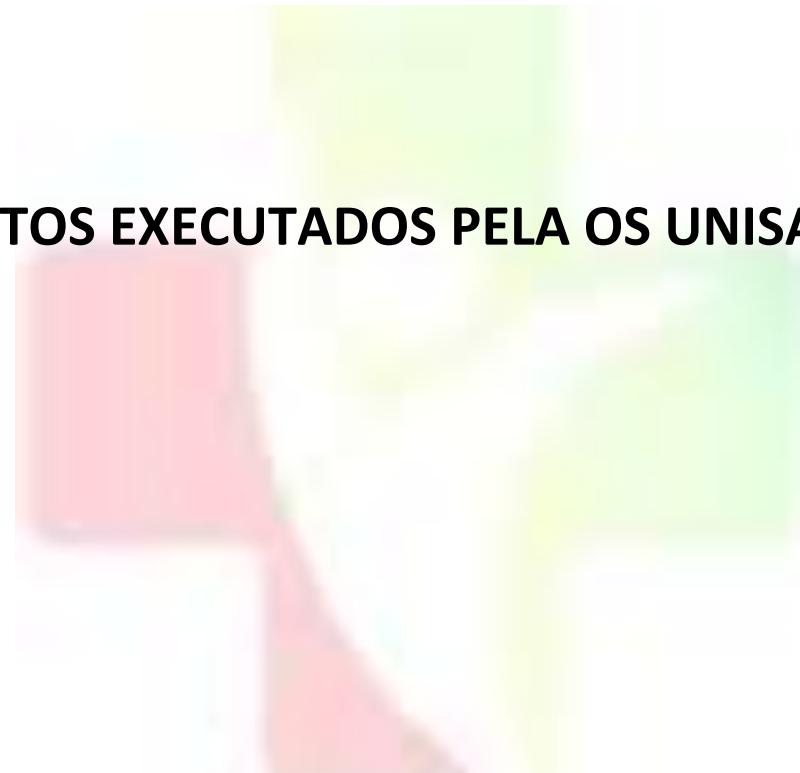
Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

## PROJETOS EXECUTADOS PELA OS UNISAU



### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

## MUNICÍPIO DE SANTA BRANCA

### Contrato de Gestão

**Período – entre 19/01/2017 a 17/07/2017 e a partir de 14/01/2018**

No Município de Santa Branca/SP, a **UNISAU** realiza um trabalho eficiente de gestão através da Gestão Compartilhada de Especialidades, para o Desenvolvimento de Ações e Serviços junto à Unidade de Pronto Atendimento, Centro de Especialidades e Atendimento Médico nas Unidades da Estratégia Saúde da Família, envolvendo o Gerenciamento e Disponibilização de Equipes para Atendimento da População.

Disponibilizamos equipes médicas especializadas para prestarem serviços de plantões presenciais na Unidade de Pronto Atendimento do Município de Santa Branca, bem como de pessoal qualificado para realizar o diagnóstico por imagem (raio-X) no Pronto Atendimento Municipal, realizando o gerenciamento do corpo de enfermagem e administrativo, além de funcionários Públicos, desta mesma unidade e disponibilizar especialistas para o Centro de Especialidades, normalizando imediatamente os serviços de saúde pública locais, em prol do interesse público.

A prestação envolve tanto o gerenciamento e fornecimento dos serviços médicos quanto o gerenciamento do corpo de enfermagem e administrativo, com os funcionários públicos municipais que laboram no local, bem como o gerenciamento e fornecimento de serviços de especialidades, observando-se:

- Prestação de serviços médicos: Clínica (Generalista), atendendo os usuários que se dirigiram a Unidade de Pronto Atendimento, em caráter de Urgência e Emergência 24 horas;
- Prestação de serviços de Diagnóstico por imagem;

#### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

#### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

00050

- Prestação de serviços do corpo de enfermagem e administrativo, com todos os funcionários Públicos Municipais lotados na Unidade de Pronto Atendimento, através de Treinamentos, Capacitações e Orientação Administrativa;
- Prestação de serviços médicos de especialidades sendo, ginecologia; obstetrícia; pediatria; cardiologia; ortopedia; psiquiatria; medicina do trabalho entre outras especialidades de acordo com a demanda.



**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

**00051**

**Município de São João da Boa Vista**

**Contrato de Gestão**

**Período – a partir de 01/08/2017**

No município de São João da Boa Vista a **UNISAU** é parceira do Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino – UNIFAE, visando a realização de ações e atividades relacionadas ao Programa de Desenvolvimento de Habilidades Profissionais, com preceptores médicos e alunos da Faculdade de medicina, proporcionando, em meio ao processo de ensino e aprendizado prático, atendimento de qualidade e humanizado à população, nas unidades de saúde municipais sob gestão autárquica, de modo pleno ou compartilhado.

Com a implantação desse Programa a **UNISAU** visa unificar as possibilidades de ensino com necessidades de saúde pública, fitando a construção de um modelo orgânico-institucional de cogestão ou de gestão compartilhada que possibilite descentralizar e qualificar o desempenho gerencial na prestação de serviços públicos de saúde com maior agilidade, maior alcance e, pois, maior utilidade social, dispondo de uma organização interna qualificada, responsável e com condições de fiscalização e auditorias próprias, sem prejuízo do constante controle e fiscalização estatal.

Por meio dessa parceria a **UNISAU** absorveu a gestão e execução das atividades, proporcionando um ambiente de ensino-aprendizado para os alunos da UNIFAE, com o fornecimento de Preceptores de ensino, tendo como propósito a gestão de serviços, sempre objetivando a vantajosidade e efetividade para a FAE, para o Município e para a população, promovendo a prestação de assistência à saúde gratuita aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS, observado o disposto nas normas legais.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

O Programa de Trabalho é realizado em Parceria com a UNIFAE e tem por finalidade:

- Gerenciamento do Programa de Desenvolvimento de Habilidades, fomentando o processo de ensino aprendizagem com enfoque Pedagógico enfatizando aspectos formativos;
- Gerenciamento do Ambulatório de Especialidades Médicas e demais unidades que em termo de cooperação a UNIFAE manter;
- Administração e manutenção da contratação e gestão de profissionais de todas as áreas concernentes ao Programa de Desenvolvimento de Habilidades, bem como, à operação das unidades de Saúde necessárias para a execução do programa;
- Acompanhamento, mensuração e apresentação de relatórios e adequações sempre que necessário, com indicadores de produção e eficiência, acordados com a UNIFAE, bem como, os de acordo com a legislação federal e municipal;
- Acompanhamento e supervisionar do desenvolvimento do ensino e formação aos alunos e exames especializados promovendo o acesso universal, cobertura integral e efetividade na gestão resolutiva com foco no cidadão e excelência nos resultados, integrando-os por meio da vivência na comunidade, visando à integralidade da atenção à saúde.
- Desenvolvimento do processo de ensino e aprendizado prático unificando-as com as necessidades da saúde pública promovendo os serviços de assistência à saúde;
- Enfoque na formação dos profissionais para o sistema de saúde;
- Desenvolvimento de linhas de trabalho que permitam o avanço organizacional, na integralidade da assistência e do acesso da população local aos serviços e ações de saúde;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

- Prestação gratuita e universal dos serviços de atenção à saúde aos usuários, no âmbito do SUS e conforme este Edital;
- Operacionalização do atendimento integral, multiprofissional e interdisciplinar dos usuários dos equipamentos;
- Avaliação do desempenho de cada profissional contratado pela **UNISAU**. Estes são caracterizados como incentivos aferidos para atividades específicas, que devem criar condições para o desenvolvimento de ambientes de motivação dos profissionais e atribuir às equipes melhorias nas unidades de saúde, nomeadamente no contexto físico do seu exercício, no reforço de competências, decorrente da facilitação do acesso a ações de formação.
- Realização de um diagnóstico situacional, levantando dos profissionais, cumprimento de carga horária, qualidade do atendimento ao usuário, resolutividade das ações entre outros;
- Recrutamento e seleção dos profissionais necessários para execução das atividades;
- Avaliação e análise mensal dos dados gerados, para elaboração de programas/projetos e ações condizentes para a melhoria do programa.
- Aprimoramento do gerenciamento e estabelecimento de indicadores de avaliação e acompanhamento de resultados;
- Elaboração mensal de relatórios gerenciais com todas as metas alcançadas e problemas ocorridos que forneçam subsídios para os gestores, gerentes e profissionais, no sentido de qualificar as ações necessárias para a melhoria do Programa;
- Implementação de reuniões para o planejamento das ações a serem realizadas no Programa;
- Implantação de pesquisa de satisfação para os usuários e preceptores.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

Todos os pacientes do Ambulatório Médico UNIFAE, vêm encaminhados da rede básica de saúde do município de São João da Boa Vista, sendo os agendamentos realizados via departamento municipal de saúde, com base na demanda reprimida do município. Todos estes agendamentos são realizados online, através do sistema informatizado, SALUTE, que é utilizado por toda a rede pública do município.

As especialidades médicas oferecidas à população no ambulatório médico UNIFAE variam de acordo com as diretrizes do projeto pedagógico do curso de medicina, estando todas elas previstas dentro das especialidades médicas reconhecidas pelo CFM.

Para o êxito da parceria foram criadas ferramentas para medir quais os avanços e melhorias desenvolvidas no decorrer do contrato, possibilitando estabelecer parâmetros de excelência e qualidade, bem como, quando necessário, proporcionando redimensionamento e adequações para o pleno atendimento do pactuado, o que permite diagnosticar os níveis de atendimento do Programa, viabilizando estabelecer metodologias de melhorias contínuas e abrangência do contratualizado, como pesquisa de satisfação dos usuários e dos discentes, bem como estudos e discussões sobre os caso o que permite avaliar o desenvolvimento das prática acadêmicas e experiências multiprofissionais.

**Município de Cajamar**

**Contrato de Gestão**

**Período – a partir de 14/12/2017**

No Município de Cajamar a **UNISAU** realiza a operacionalização da gestão e execução das atividades e serviços de saúde no Hospital Municipal Enfermeiro Antônio Policarpo de Oliveira - HMEAPO, em conformidade com o Termo de Referência constante do Processo Administrativo nº 10.481/2017.

O Programa de Trabalho proposto tem a finalidade assegurar a atuação no planejamento, organização e gerência da instituição hospitalar municipal, com a supervisão do dia-a-dia do hospital no desempenho das questões burocráticas, administrativas e técnicas, mantendo contato direto com profissionais médicos, profissionais de saúde não médicos (como enfermeiros, técnicos de enfermagem ou de radiologia, entre outros) e profissionais administrativos e de apoio, bem como cuidar do fornecimento e manutenção dos equipamentos e do estoque dos materiais, insumos e medicamentos para o regular funcionamento do nosocômio, com qualidade e comprometimento com o bem-estar da população de Cajamar.

Não obstante as premissas objetivas de mensuração do alcance dos indicadores quantitativos e qualitativos atinentes a prestação de serviços de gestão nosocomial, não se pode ignorar que a assunção da gestão do HMEAPO por parte da **UNISAU** em cenário de completo e absoluto caos, levado a cabo pelas gestões hospitalares que a precederam.

E este quadro fático, ao mesmo tempo em que trouxe e traz preocupações e incita ao redobro da atenção na gestão, também acaba por nos regozijar pelo sucesso alcançado na administração hospitalar levada a cabo.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto:contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

Quando da assunção da gestão hospitalar, em 14 de dezembro último, a UNISAU deparou-se com a paralisação da equipe médica levada a cabo pela gestão da anterior Entidade parceira deste Município, justificados pelos supostos atrasos nos repasses financeiros decorrentes do Contrato de Gestão que regulamentava a relação jurídica das partes.

Fato é que a equipe multidisciplinar de colaboradores sofreu fortemente com os contumazes atrasos salariais, com a falta de fidedignidade na administração das relações trabalhistas e com a supressão do acervo documental e normativo do HMEAPO, causas essas de hercúleas dificuldades administrativas e de gestão à **UNISAU**, em sua busca de transição proba e eficiente das gestão hospitalar.

Houve, inclusive, severas dificuldades de manutenção dos profissionais no quadro de colaboradores da **UNISAU**, justamente pela falta de boa gestão e dos atrasos salariais que, no momento da assunção dos serviços, contavam já em mais de dois meses sem o devido adimplemento salarial.

O objeto se mostrou desafiador também em virtude do fato de que as atividades do HMEAPO são ininterruptas e perenes.

A **UNISAU** se dignou, pois, ao trabalho de fidelização e aproximação perante os colaboradores do nosocômio, incluídos aí a equipe médica, tendo sido a primeira diretriz a **interrupção imediata da paralisação dos médicos** e do levantamento pormenorizado da situação individual dos funcionários da equipe multidisciplinar não- médica (membros das equipes de enfermagem, de farmácia, de engenharia clínica, de limpeza, de serviços gerais e de todas as demais áreas sensíveis do HMEAPO).

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Desde então, com a retomada imediata de todos os serviços médicos, de caráter universal, prestados no HMEAPO, houve uma evidente mudança dos humores da coletividade beneficiária e/ou envolvida, direta ou indiretamente, com as atividades travadas no nosocômio, representada pelo exponencial aumento das demandas de atendimentos e procedimentos realizados no nosocômio.

A título exemplificativo, em caráter sintético, são estes os serviços decorrentes da gestão realizada pela **UNISAU** no âmbito do HMEAPO:

- Implantação e organização dos Pronto Socorros Adulto e Infantil;
- Implantação da Maternidade e dos leitos do berçário;
- Funcionamento de modo ininterrupto nas 24 horas, em todos os dias da semana, incluídos feriados e pontos facultativos;
- Estabelecimento e adoção do cumprimento de protocolos de acolhimento, atendimento clínico, de classificação de risco e de procedimentos administrativos conexos, atualizando-os sempre que a evolução do conhecimento tornar necessário;
- Implantação do processo de Acolhimento com Classificação de Risco, em ambiente específico, considerando a identificação do paciente que necessite de tratamento imediato, com estabelecimento do potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento, de modo a priorizar atendimento em conformidade com o grau de sofrimento ou a gravidade do caso, com humanização no atendimento e redução do tempo de espera;
- Acolhimento dos pacientes e seus familiares, respeitadas as disposições dos Protocolos Médicos pertinentes, a estrutura operacional dos próprios públicos geridos e as condições clínicas dos pacientes, sempre que buscarem atendimento na Unidade 24 hs;
- Protocolos clínicos nas emergências;

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

- Protocolo de controle de acesso aos leitos de isolamento, ao centro cirúrgico e ao centro obstétrico;
- Protocolos de controle de infecções hospitalares, de acordo com as diretrizes baixadas pela CCIH;
- Protocolo de atendimento de pessoas não identificadas;
- Disponibilidade de equipe multiprofissional interdisciplinar compatível com seu porte;
- Protocolos e Procedimentos Operacionais Padrão das equipes de enfermagem, de farmácia, de nutrição e dietética, de segurança patrimonial e institucional, de controle de fluxo de pessoas, de engenharia clínica e manutenção de equipamentos e predial e de limpeza, conservação e zeladoria;
- Gestão do Sistema de integração de protocolos médicos, de enfermagem, de farmácia e de procedimentos de administração hospitalar;
- Implantação de sistema integrado de regulação e auditoria;
- Implantação da Gestão Plena do SUS;
- Novas modalidades de gestão com contratualização, cogestão e parcerias;
- Articulação com outros serviços de atenção à saúde, construindo fluxos coerentes e efetivos de referência e contra referência e ordenando esses fluxos por meio de Centrais de Regulação Médica de Urgências e complexos reguladores instalados na região;
- Prestação de atendimento resolutivo e qualificado aos pacientes acometidos por quadros agudos ou agudizados de natureza clínica, e prestar primeiro atendimento aos casos de natureza cirúrgica e de trauma, estabilizando os pacientes e realizando a investigação diagnóstica inicial, de modo a definir, em todos os casos, a necessidade ou não de encaminhamento a serviços hospitalares de maior complexidade;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

- Fornecimento de retaguarda às urgências atendidas pela Rede de Atenção Básica;
- Local de estabilização de pacientes atendidos pelo SAMU;
- Realização de consulta médica em regime de pronto atendimento aos casos de menor gravidade;
- Realização de atendimentos e procedimentos médicos e de enfermagem adequados aos casos demandados à unidade;
- Manter pacientes em observação, por período de até 12 horas, a critério da equipe médica contratada, para elucidação diagnóstica e/ou estabilização clínica;
- Encaminhamento para internação dos pacientes que não tiverem suas queixas resolvidas nas 12 horas de observação, conforme antes mencionado, no âmbito do próprio HMEAPO por meio das centrais reguladoras, quando a conduta médica assim o exigir;
- Atendimento e/ou referenciamento adequado a um serviço de saúde hierarquizado, regulado e integrado à Rede de Atenção às Urgências a partir da complexidade clínica, cirúrgica e traumática do usuário;
- Contra referencia para os demais serviços de atenção integrantes da Rede de Atenção às Urgências, proporcionando continuidade ao tratamento com impacto positivo no quadro de saúde individual e coletivo;
- Garantia de apoio técnico e logístico para o bom funcionamento da Unidade.
- Funcionamento de SAME;
- Funcionamento de SND;
- Funcionamento de Comissão de Ética Médica;
- Funcionamento de Comissão de Revisão de Prontuários;
- Funcionamento de Comissão de Revisão de Óbitos;
- Funcionamento de Serviço de Assistência Social;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

- Funcionamento de Centro de Diagnóstico por imagens (ECG, Raio-X, Ultra-som e Tomografia Computadorizada);
- Funcionamento de Laboratório;
- Funcionamento de Farmácia;
- Funcionamento de Centro Cirúrgico;
- Funcionamento de Centro Obstétrico;
- Funcionamento de Maternidade;
- Funcionamento de Serviço de Engenharia Clínica;
- Funcionamento de Setor de TI;
- Funcionamento de Recepção;
- Funcionamento de Serviço de Zeladoria e Controladoria de Acesso;
- Funcionamento de Serviço de Manutenção de Equipamentos e Predial;
- Funcionamento de Serviço de Limpeza e Guarnição de Enxovals Médicos.

**Guarulhos/SP**  
Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**  
Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

00061

# TERMOS DE COOPERAÇÃO COM ENTIDADES PARCERIAS

**Guarulhos/SP**  
Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**  
Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

A UNISAU, por intermédio de Termo de Cooperação com Entidade Parceira, realizou atividades no projeto de Reestruturação da Atenção Básica com Enfoque na Expansão e consolidação da Estratégia de Saúde da Família no Município de Itupeva, que consistia no exercício de atividades de prevenção de doenças e promoção da saúde, mediante ações domiciliares ou comunitárias, individuais ou coletivas, desenvolvidas em conformidade com as diretrizes do SUS.

Por meio da utilização de instrumentos para diagnóstico demográfico e sócio cultural da comunidade; promoção de ações educacionais para saúde individual e coletiva; registro para fins exclusivos de controle e planejamento das ações de saúde, de nascimentos, óbitos, doenças e outros agravos à saúde; estímulo à participação da comunidade nas políticas públicas voltadas para área da saúde; realização de visitas domiciliares para monitoramento de situações de risco à família; participação de ações que fortalecessem os elos entre o setor de saúde e outras políticas que promovam a qualidade de vida.

## I – OBJETIVO DO PROJETO

Realizar todo o Gerenciamento do Programa de Saúde da Família (PSF), Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS) e Controle de Endemias em parceria com a Diretoria Municipal de Saúde.

## II – OBJETIVOS DA PARCERIA

- Administrar, manter e gerenciar o Programa de Saúde da Família, Programa de Agentes Comunitários de Saúde e Controle de Endemias e todos os profissionais envolvidos em seu funcionamento;

### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

- Responsabilizar-se pela manutenção e administração dos insumos necessários ao funcionamento dos Programas;
- Recrutar, selecionar e capacitar (educação continuada e permanente) as equipes de trabalho mediante Protocolo de Seleção de Capacitação;
- Manter, repor e substituir os profissionais, sempre que ocorrerem falhas nas escalas médicas, de enfermagem e outros;
- Acompanhar o processo de assistência à saúde da população atendida, mediante Protocolo de Atribuições;
- Acompanhar o processo de assistência à saúde da população atendida, mediante Protocolo de Atribuições acordado com a Diretoria Municipal de Saúde a fim de propor estratégias que aperfeiçoem a assistência prestada aos municípios.
- Acompanhar e apresentar de relatórios e adequações, sempre que necessário de indicadores de produção e eficiência, acordados com a Diretoria Municipal de Saúde, bem como os de acordo com a legislação federal e municipal.
- Organizar a comissão gestora com participação de usuários e membros do Conselho Municipal de Saúde.
- Favorecer da excelência de qualidade de assistência na Atenção Básica através da expansão e a consolidação da Estratégia saúde da Família.
- Contribuir na elaboração de projetos de transformação de Unidades Básicas tradicionais em Unidades de Saúde da Família, bem como na transição de EACS para ESF.

### III – AÇÕES DA PARCERIA

A **UNISAU** por intermédio de Termo de Cooperação com Entidade Parceira, realizou atividades de apoio cujo objeto era a mútua cooperação técnica, visando fomentar e promover, de forma complementar, a execução de atividades relativas ao

#### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

#### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

apoio, aprimoramento, desenvolvimento, manutenção e gerenciamento dos serviços de saúde municipais, realizado por meio do estabelecimento de vínculo entre as partes.

Na perspectiva de atingir os objetivos propostos, foram desenvolvidas em conjunto com a Entidade Parceira as seguintes ações:

- Realização de um diagnóstico situacional da Atenção Básica, levantando quantitativo de equipes, profissionais existentes, cumprimento de carga horária, forma de acesso do usuário a Unidade Básica, qualidade do atendimento ao usuário, resolutividade das ações entre outros;
- Recrutamento e seleção dos profissionais necessários para compor as novas equipes e para complementar as já existentes em caso de necessidade;
- Realização de Processo Seletivo;
- Qualificação inicial, continuada e permanente das equipes, para melhorar a eficácia e ampliar as ações da ESF, bem como para maior humanização na assistência prestada.;
- Avaliação e análise mensal dos dados gerados pela Atenção Básica, para elaboração de programas/projetos e ações condizentes com as necessidades de saúde revelada pelos indicadores epidemiológicos;
- Desenvolvimento de protocolos assistenciais, voltados para as principais necessidades de saúde evidenciadas, para pautar a atuação dos profissionais envolvidos na assistência;
- Aprimoramento dos mecanismos de controle social pela população usuária, através da implantação dos conselhos gestores locais e fortalecimento do Conselho Municipal de Saúde;
- Aprimoramento do gerenciamento e estabelecimento de indicadores de avaliação e acompanhamento de resultados;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

- Elaboração mensal de relatórios gerenciais;
- Implantação da estratégia de acolhimento com classificação por critério de risco, para agilização e **otimização** do atendimento prestado ao usuário, bem como para uma assistência mais equânime;
- Implementação de reuniões para o planejamento das ações e decisões realizado de forma participativa, para melhor percepção das dificuldades e a definição das necessidades, a fim de contribuir para os avanços da saúde municipal;
- Aperfeiçoamento e ampliação dos serviços, na busca de um sistema municipal de saúde que seja universal, humanizado e de qualidade a toda população de Itupeva, atentando para as condições de assistência, trabalho e ambientes ainda deficitários na rede de atenção;
- Visitação semanal as Unidades Básicas de Saúde, para aproximações sucessivas com a realidade local e facilitação do desenvolvimento de novas tecnologias e estratégias que impulsionem não só a melhoria das ações de saúde, mas também traga mais motivação aos profissionais envolvidos na assistência à população;
- Elaboração de relatos de experiência em formato de pesquisa científica para apresentação dos resultados positivos e experiências exitosas em eventos científicos relacionados à Saúde Coletiva.
- Criação de mecanismos e instrumentos para garantir o cumprimento das atribuições profissionais específica determinadas para os profissionais da ESF.
- Implantação do Protocolo de Classificação de Risco;
- Implementação do uso de Palm Tops pra obtenção e monitoramento do SIAB captados nos domicílios pelos ACS a fim de reduzir as inconsistências nas informações repassadas ao MS;
- Apoio no Gerenciamento de todas as equipes da ESF e de todos profissionais das equipes;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

- Implantação de pesquisa de satisfação para usuários e colaboradores;
- Implantação de programas inovadores e procedimentos de gerenciamento modernos e ágeis, atendendo a complexidade do SUS, com a finalidade de cumprir com as determinações do Governo Federal propostas pelo Ministério da Saúde;
- Adoção de medidas para a agilização e implementação de serviços para subsidiar a capacidade gestora do município na área de saúde, visando atingir excelência na qualidade dos serviços prestados;
- Aperfeiçoamento da rede de assistência à saúde buscando uma atenção humanizada e resolutiva que vá ao encontro as necessidades dos municípios.
- Aprimoramento dos mecanismos de gerenciamento e gestão para subsidiar ações de intervenção voltadas para as necessidades dos municíipes visando à melhoria dos indicadores de saúde, bem como assistência prestada ao usuário.
- Implantação de estratégias que melhorem as condições de trabalho para os profissionais de saúde.
- Ampliação e desenvolvimento da Estratégia Saúde da Família (ESF);
- Agilidade e melhoria dos serviços de urgência e emergência, sobretudo para reduzir a morbimortalidade por agentes externos;
- Melhoria e ampliação da oferta de serviços de apoio diagnóstico e terapêutico;
- Otimização e ampliação do atendimento médico básico e especializado, conforme a necessidade do município;
- Implantação de rotina e padronização das ações de limpeza e manutenção de equipamentos e predial das unidades de saúde, que garantam seu adequado funcionamento e boas condições de trabalho;
- Ampliação do acesso aos serviços de reabilitação física;
- Facilitação do acesso a ações em saúde do trabalhador, através da implantação de um Centro de Referência em Saúde do Trabalhador;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

- Aperfeiçoamento e otimização do atendimento de Urgência/Emergência através do subsídio a implantação de um laboratório 24hs no Pronto Socorro, reduzindo o tempo de espera para o usuário, aumentando a resolutividade das ações;
- Qualificação da estrutura de apoio, suporte e assessoria a gestão e ao gerenciamento dos serviços de Atenção a Saúde;
- Implantação de serviço de segurança patrimonial na rede municipal;
- Ampliação a oferta e melhoraria da qualidade do atendimento à saúde nas clínicas básicas e especializadas, bem como aperfeiçoamento a rede de assistência à saúde buscando uma atenção humanizada e resolutiva.
- Implementação de procedimentos de acolhimento a todos os usuários que procuram as Unidades da Rede de Saúde Municipal;
- Fortalecimento das atividades coletivas para os usuários, com supervisão, monitoramento e avaliação de resultados alcançados.
- Qualificação da ESF e EACS;
- Subsídios para a implantação de acolhimento às urgências e emergências com uso da estratégia de triagem por critérios de risco.
- Garantia de acesso aos procedimentos de apoio diagnóstico e terapêutico;
- Ampliação da oferta de serviços especializados em exames laboratoriais que atenda a demanda dos usuários da rede de saúde;
- Implantação de procedimentos que garanta o acesso aos resultados dos exames em tempo real, através do desenvolvimento de rede “on line”, integrada com os laboratórios de referência;
- Fornecimento de serviços especializados em exames de imagem (radiografia, ultrassonografia, mamografia, tomografia computadorizada, ressonância nuclear magnética, medicina nuclear) que atenda a demanda dos usuários da rede de saúde, diminuindo assim, a demanda reprimida;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

- Ampliação da oferta ou disponibilidade dos exames de apoio diagnóstico tais como: colonoscopias, endoscopias; através da contratação de serviços especializados.
- Garantia ao usuário do Sistema Municipal de Saúde acesso a medicamentos não padronizados, principalmente aqueles necessários a suporte a vida e manutenção da saúde, mediante orientação e autorização do gestor municipal.
- Ampliação da aquisição, dispensação e controle do fornecimento de medicamentos não padronizados, de acordo com a avaliação e autorização da gestão.
- Garantia de atendimento específico para os trabalhadores de zona urbana e rural do município que adoecem ou se acidentam, visando promover, proteger e recuperar a saúde dos mesmos, além de investigar as condições de segurança dos ambientes de trabalho.
- Subsídios para a implantação do CEREST (Centro de Referencia em Saúde do Trabalhador), através da elaboração de projetos assistenciais, desenvolvimentos de ações e atividades específicas em saúde do trabalhador.
- Ampliação do acesso com qualidade ao usuário acometido de sequelas ou limitações decorrentes de patologias, traumas ou cirurgias debilitantes aos serviços de Reabilitação Física.
- Ampliação do acesso ao usuário aos tratamentos de reabilitação física, de acordo com as patologias identificadas, a fim de reduzir o tempo de espera na fila daqueles que aguardam procedimentos de fisioterapia.
- Garantia de acesso ao usuário do Sistema Municipal de Saúde a um Serviço de Saúde Mental humanizado com ações que vislumbrem a reintegração social dos usuários.
- Subsídios às ações de reintegração social dos usuários do serviço de saúde mental através de fornecimento de materiais específicos;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

- Fortalecimento da estratégia de cuidado para os usuários através de treinamentos e capacitações específicas na área.
- Desenvolvimento de processos que humanizaram o atendimento ao usuário nos serviços municipais de saúde.
- Capacitação de todos os trabalhadores envolvidos na saúde através de um programa de educação continuada, oferecendo cursos e oficinas;
- Planejamento, desenvolvimento e promoção de campanhas educativas;
- Desenvolvimento, implantação e avaliação de protocolos assistenciais e de programas de saúde pública, direcionados para agilização do serviço, qualificação profissional e melhoria da assistência prestada ao usuário.
- Aperfeiçoamento dos serviços de limpeza e conservação das Unidades Municipais de Saúde.
- Recrutamento, seleção e contratação de profissionais capacitados.
- Implantação de rotinas para o serviço de limpeza e higienização de todas as Unidades de Saúde Municipais, inclusive do adequado acondicionamento dos resíduos de saúde;
- Educação Permanente sobre promoção de saúde e riscos de contaminação aos profissionais envolvidos no setor.
- Implantação do programa de manutenção corretiva e preventiva de equipamentos para favorecer o atendimento ao usuário;
- Desenvolvimento e implantação de programa de manutenção preventiva e corretiva e de adequações funcionais, das instalações prediais, elétricas e hidráulicas, que garantam o adequado funcionamento das unidades de saúde que atenda as especificidades dos serviços realizados e um adequado ambiente de trabalho.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

00070

- Ampliação e qualificação da estrutura de apoio, suporte e assessoria a gestão dos processos administrativos e ao gerenciamento dos serviços de Atenção à Saúde.
- Incorporação de trabalhadores de categorias diversas para suporte operacional às atividades de gestão.
- Melhoria das rotinas e dos ambientes e processos de trabalhos administrativos e o gerenciamento dos serviços de atenção à saúde.
- Planejamento, desenvolvimento e implantação de rotinas, programas, equipamentos de informática e de procedimentos para o registro, armazenamento e controle de dados.
- Implantação do Serviço de Segurança nas Unidades e Serviços de Saúde.
- Treinamento e capacitação dos profissionais envolvidos na segurança para abordagem adequada dos usuários que acessam os serviços.
- Implantação do protocolo de Classificação de Risco;
- Qualificação inicial, continuada e permanente de todo pessoal envolvido;
- Desenvolvimento de protocolos assistenciais específicos;
- Implementações de oficinas terapêuticas;
- Planejamento e desenvolvimento de campanhas educativas;
- Revisão e atualização das informações dos estabelecimentos de Saúde SCNES;
- Mapeamento dos procedimentos assistenciais para registro nos Sistemas de informação do SUS – Sistema único de Saúde;
- Elaboração da Matriz de Competência para os cargos de nível gerencial;

Cabe ressaltar que às ações desenvolvidas pela parceria foram instrumentalizadas para permitir a adoção de medidas de reorganização dos processos administrativos, cuja finalidade foi a de equiparar-se aos dispositivos metodológicos utilizados com excelência como forma a garantir a continuidade dos projetos, ações e

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

00071

estratégias exitosas desenvolvidas, nesse período, através do escopo reestruturado da administração direta.



**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

## O QUE PODE SER OFERIDO PELA ORGANIZAÇÃO SOCIAL AO PODER PÚBLICO CONCEDENTE

**Guarulhos/SP**  
Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**  
Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

### Saúde em Geral: (Gerenciamento e execução em Saúde)

Gerenciamento Parcial e Compartilhado dos Sistemas de Saúde Municipais, visando o aprimoramento da cobertura assistencial existente, por meio da Implantação de programas de prevenção de doenças e promoção da saúde através da otimização da gestão de recursos humanos, físicos e financeiros, desenvolvendo um modelo de assistência seguindo os princípios de humanização e qualidade técnica nas áreas descritas a seguir:

#### Atenção Básica

Projetos de Implantação do Programa de Saúde da Família (PSF) e Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS) e todos os componentes, que envolvem suas atividades: contratação de equipes (médicos, enfermeiros, auxiliares de enfermagem, agentes comunitários de saúde – ACS, dentistas e auxiliares de consultório dentário – ACD), compra de material, medicamentos e insumos; manutenção predial; treinamento, educação continuada e capacitação de recursos humanos; informatização da rede.

Implantação de programas de saúde pública para crianças, mulheres, adultos, idosos e adolescentes.

#### Vigilância Epidemiológica, Sanitária e Ambiental

Implantação de Sistemas de Controle.

Treinamento, educação continuada e capacitação de Recursos Humanos.

##### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

##### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

Implantação de Centro de Controle de Zoonoses.

Implantação de vigilância de doenças de notificação compulsória.

Programas de proteção a grupos vulneráveis (recém-nascidos de risco, gestação de risco, idosos em situação de abandono, adolescente em situação de risco social).  
Programas de qualificação para estabelecimentos que manipulam alimentos e produtos para consumo humano.

Implantação de selo de qualidade.

Programas de vigilância do ambiente de trabalho e de saúde do trabalhador.

Controle da água.

#### Serviços Especializados de Referência

Implantação de ambulatórios de especialidades médica, de fonoaudióloga, fisioterapia, terapia ocupacional e psicologia com garantia de referência e contra referência.

Implantação de Centros de Apoio Psicossocial (CAPS) para quadros de sofrimento psíquico grave, leve e moderado, de álcool e drogas.

Implantação de grade de referência para atendimento de Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia (SADT), laboratório clínico, de radiologia, tomografia computadorizada, ressonância nuclear magnética, anatomia patológica, métodos

##### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

##### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

gráficos (ECG – eletrocardiograma, EEG – eletroencefalograma, ultrassom e eco cardiografia), medicina nuclear, audiology e BERA.

Implantação do Programa de Atendimento Domiciliar (PAD) para acamados, idosos, pacientes com dificuldade de locomoção.

Programas de Referência especializada: programa de saúde mental, DST/AIDS, saúde auditiva, saúde bucal, reabilitação e saúde do trabalhador.

### Gestão Hospitalar

Implantação de regulação de leitos hospitalares.

Procedimentos de média e alta complexidade.

Gerência de serviços hospitalares próprios e gestão de contratados e conveniados.

Contratos de gestão com parceiros públicos, privados e filantrópicos.

Implantação do Programa de Internação Domiciliar (PID) com humanização do atendimento e alta hospitalar precoce.

### Urgência e Emergência

Implantação e organização de prontos-socorros hospitalares, unidades pré-hospitalares fixas (PAs – pronto-atendimento pré-hospitalar móvel, sistemas de

#### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

#### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

transporte e resgate de pacientes), SAMU (Serviço de Atendimento Móvel às Urgências).

Implantação de acolhimento com triagem classificatória de risco nas emergências, com humanização no atendimento e redução do tempo de espera.

Protocolos clínicos nas emergências.

Gestão do Sistema

Implantação de sistema integrado de regulação e auditoria.

Gestão do Fundo Municipal de Saúde.

Implantação da Gestão Plena do SUS.

Novas modalidades de gestão com contratualização, cogestão e parcerias.

#### Saúde do Trabalhador

Tem como objetivo dar subsídios ao Ministério da Saúde na regulamentação de normas de Saúde do Trabalhador, através de estudos que visaram estabelecer métodos e padrões uniformes e tecnicamente embasados, com alta sensibilidade e especificidades para o desenvolvimento de ações, tendo como referência os acidentes de trabalho fatais e mutilantes, ocorridos em crianças e adolescentes, o controle e/ou eliminação dos fatores de risco referentes às perdas auditivas induzidas por ruído, às lesões por esforços repetitivos e às dermatoses ocupacionais, através da confirmação diagnóstica de casos; definição das formas de notificação e do fluxo das informações;

##### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

##### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

proposta de ações de vigilância para a identificação; controle e/ou eliminação dos fatores de risco; capacitação de equipes técnicas dos serviços-sentinela.

### Melhoria de qualidade de vida da terceira idade

O objetivo é proporcionar atividades físicas e recreativas em diferentes modalidades, bem como promover palestras e estudos de cunho informativo para as pessoas que estejam na faixa etária acima de 50 anos, visando à melhoria da qualidade de vida. O projeto trabalha com o objetivo de amenizar os problemas de saúde física e emocionais mais comuns na velhice, considerando que a saúde é uma situação de bem-estar físico, mental e social, e não apenas a ausência de doenças.

Tem como objetivos específicos:

Propor atividades físicas, adaptadas às reais necessidades dos idosos, favorecendo desta forma, a melhora da autoestima, o equilíbrio da destreza motora, levando-os a ter mais confiança nas suas potencialidades.

Promover atividades que visem à melhoria da qualidade de vida e a prevenção de doenças, minimizando os efeitos negativos que a velhice causa no idoso (desvalorização física, econômica e social).

Ampliar os conhecimentos, através da promoção de palestras e eventos de cunho informativo, proporcionando assim a inclusão social desse segmento.

Promover a aproximação da 3ª Idade com a mais nova ferramenta para a aprendizagem - o computador.

#### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

#### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

Promover momentos de descontração, de interação entre grupos, de desinibição, de socialização, com atividades lúdicas e recreativas, que levem a novas descobertas, assegurando assim a saúde mental dos indivíduos, no intuito de proporcionar novo ânimo para bem viver.



**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2018  
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 4021/2017



## O MUNICÍPIO DE CAJAMAR

**Guarulhos/SP**  
Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

**Suzano/SP**  
Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

00080

## CONTEXTO DO MUNICÍPIO DE CAJAMAR

O Município de Cajamar está localizado na região metropolitana do estado do São Paulo e possui uma área territorial de 131,39 km<sup>2</sup> e uma população estimada em 73.588 habitantes.



Tem como Municípios Limítrofes, ao norte - Jundiaí, Franco da Rocha, Caieiras, ao sul - Santana do Parnaíba, a leste - São Paulo, Caieiras e a oeste - Pirapora do Bom Jesus.



### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

00081

## HISTÓRIA DO MUNICÍPIO

O nascimento de Cajamar está ligado à implantação da fábrica de cimento Companhia Brasileira de Cimento Portland, de origem canadense, na década de 1920, em Perus. Esse material, conhecido das civilizações antigas, recebeu o nome atual, “cimento Portland”, no século XIX, graças à semelhança com as rochas da ilha britânica de Portland.

A fábrica foi instalada em Perus, ao lado da Estrada de Ferro Santos-Jundiaí, porque a região era rica em matéria-prima, o minério das pedreiras de Água Fria.

Na década de 1930, os trabalhadores da fábrica e das minas já estavam residindo no distrito da Água Fria, que ainda pertencia a Santana de Parnaíba.

Na década de 1940, uma lei federal exigiu a mudança do nome de Água Fria, porque já existia um outro distrito com esse mesmo nome na cidade de São Paulo; foi, então, que o Distrito passou a chamar-se **Cajamar**.

Assim, a exploração do minério em Cajamar deu origem aos primeiros núcleos habitacionais, as vilas residenciais dos operários.

A primeira vila foi construída ao lado da pedreira dos Pires, já demolida; depois, foi construída a Vila do Acampamento e por último a Vila Nova.

Entrementes, o controle de preços do cimento por parte do governo federal, forçou a campanha, de capital estrangeiro, a vender a empresa em 1951. Interessaram-se pela compra o Grupo Francisco Matarazzo, o Grupo Votorantin, e José

### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

João Abdalla, então secretário do Trabalho do governo Ademar de Barros. A família J.J. Abdalla se tornou proprietária da fábrica.

É interessante destacar que os operários da Portland operavam a estrada de Ferro, numa extensão de 20 km, de Cajamar a Perus. Além disso, essa estrada foi, durante muitos anos, o único meio de transporte utilizado pelos operários para se comunicarem com São Paulo.

A Estrada de ferro é conhecida pelo nome "Estrada de Ferro Perus-Pirapora" porque a intenção era transportar romeiros até a cidade de Pirapora do Bom Jesus, mas a implantação dos trilhos até lá nunca chegou a ser concluída. Os trilhos vinham de Perus à Cajamar apenas. Devido a isso a estrada tinha uma única utilidade: transportar minério.

Com o desenvolvimento da cidade de São Paulo, o bairro de Perus, que cresceu ao lado da fábrica, começou a ter sérios problemas de poluição; era muito grande a quantidade de pó expelido pelas chaminés da fábrica, em virtude dos equipamentos obsoletos.

Em 1974, a companhia foi incorporada ao patrimônio nacional, e na década de 1980 foi adquirida por um consórcio de empresas. Todavia, nessa mesma década, encerrou as atividades; movimentos populares e o Ministério Público exigiam o fim da poluição provocada pela fábrica.

## CURIOSIDADES

Por vários anos as locomotivas e vagões utilizados na estrada de ferro atraíram milhares de curiosos e historiadores do mundo todo devido ao fato dos trilhos terem a bitola de 60cm de largura, fato esse considerado raro até nos dias de hoje.

### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto:contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

Durante muitos anos as pessoas chamavam o Distrito do Polvilho de "Doze". Isso se deve ao fato daquela localidade estar no KM 12 da ferrovia. Não existia outro meio de transporte, então, além do trem puxar vagões de minério, o último vagão era sempre destinado aos passageiros da região.

### A ORIGEM DO NOME

O depoimento do ex-prefeito de Santana de Parnaíba, Antonio Brando, explica que, para atender a lei federal, ele próprio fez uma pesquisa para mudar o nome do distrito de Água Fria, pois exercia o cargo de secretário da prefeitura de Santana de Parnaíba.

Assim, consultando o arquivo local, encontrou um mapa antigo, de uma gleba de terras, situada nas proximidades daquele distrito, com o nome “Cayamar”. Decidiu, então, trocar a letra “y” por “j”, julgando assim facilitar a pronúncia.

Antonio Branco acreditava que “Cayamar” provinha do nome de um bandeirante chamado Manuel Callamares, residente na região.

Mas esta não é a única explicação para a origem do nome Cajamar. Durante a segunda legislatura, foram feitos estudos que levaram o prefeito Islon Francisco de Toledo a outra conclusão. O nome teria se formado a partir da expressão indígena “cai-a-mar”, que significa “fruto colorido e manchado”. Esse fruto era produzido pelo araçazeiro, árvore que foi abundante na região.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

## MAIS HISTÓRIA

O Município tem como Padroeiro São Sebastião, celebrado todo dia 20 de janeiro; e em 18 de fevereiro é comemorado o aniversário da cidade.

Seu território de 135 km<sup>2</sup> limita-se com os municípios de Jundiaí, Franco da Rocha, Caieiras, São Paulo, Santana de Parnaíba e Pirapora do Bom Jesus. O município tem fácil acesso pela via Anhanguera e pela Rodovia Bandeirantes. Com a implantação do Rodoanel, está conectado às principais vias do Estado.

Os habitantes estão distribuídos entre os Distritos de Jordanésia e Polvilho, nos centros e zonas rurais. Localizada a uma distância de 30 quilômetros da capital - marco 0, praça da Sé -, Cajamar possui inúmeras indústrias em seu território. A população, em sua maior parte, dedica-se às atividades industriais, sua principal fonte de renda.

Fonte:<http://www.cajamar.sp.gov.br>

## FORMAÇÃO ADMINISTRATIVA

Distrito criado com a denominação de Água Fria, por Decreto-lei Estadual nº 9775, de 30 de novembro de 1938, no Município de Santana de Parnaíba.

Decreto-lei Estadual no 14334, de 30 de novembro de 1944, o Distrito de Água Fria passou a denominar-se, respectivamente, Cajamar.

No quadro fixado, pelo referido Decreto-lei, para vigorar em 1945-1948, o Distrito de Cajamar figura no Município de Santana de Parnaíba, assim como nos fixados pelas Leis Estaduais ns.º 233, de 24-XII-1948 e 2456, de 30-XII-1953 para vigorar, respectivamente, nos períodos 1949-53 e 1954-58.

### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

Elevado à categoria de Município com a denominação de Cajamar, por Lei Estadual 5.285, de 18 de fevereiro de 1959, desmembrado do Município de Santana de Parnaíba, com sede no Distrito de Cajamar. Constituído do Distrito Sede.

Sua instalação verificou-se no dia 01 de janeiro de 1960.

Assim permanecendo em divisão territorial datada de 1-VII-1960, o Município é formado apenas do Distrito sede.

Lei Estadual nº 8092, de 28 de fevereiro de 1964, cria o Distrito de Jordanésia e incorpora do Município de Cajamar.

Lei Estadual nº 3198, de 23 de dezembro de 1981, cria o Distrito de Polvilho e incorpora ao Município de Cajamar.

Em divisão territorial datada de 01-VI-1995, o município é constituído de 3 Distritos: Cajamar, Jordanésia e Polvilho.

Assim permanecendo em divisão territorial datada de 15-VII-1999.

Fonte: IBGE

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

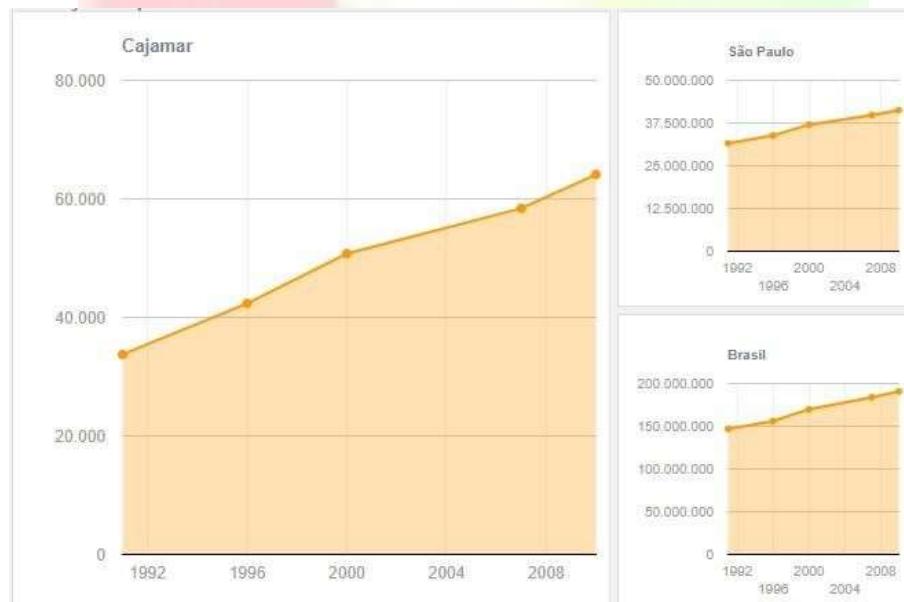
## DADOS GERAIS DO MUNICÍPIO DE CAJAMAR

Território e População	Ano	Município	Reg. Met.	Estado
Área	2017	131,39	7.946,96	248.219,63
População	2.017	73.588	20.717.505	43.674.533
Densidade Demográfica (Habitantes/km2)	2017	560,09	2.606,97	175,95
Taxa Geométrica de Crescimento Anual da População – 2010/2014 (Em % a.a.)	2017	2,02	0,75	0,83
Grau de Urbanização (Em %)	2017	98,68	98,89	96,37
Índice de Envelhecimento (Em %)	2017	38,91	65,69	72,47
População com Menos de 15 Anos (Em %)	2017	22,61	20,03	19,33
População com 60 Anos e Mais (Em %)	2017	8,8	13,16	14,01
Razão de Sexos	2017	99,27	92,48	94,80

Fonte: IBGE

Resumidamente, os dados apresentados traçam o perfil do município de Cajamar mostrando que a cidade tinha uma população de aproximadamente 73 mil habitantes no último Censo, equivalente a 0,36% de sua região. Sua densidade demográfica é de 560,09, superior à média do Estado de São Paulo.

Sua população cresce num ritmo mais acelerado do que a região metropolitana da cidade de São Paulo e do Estado como um todo.



### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

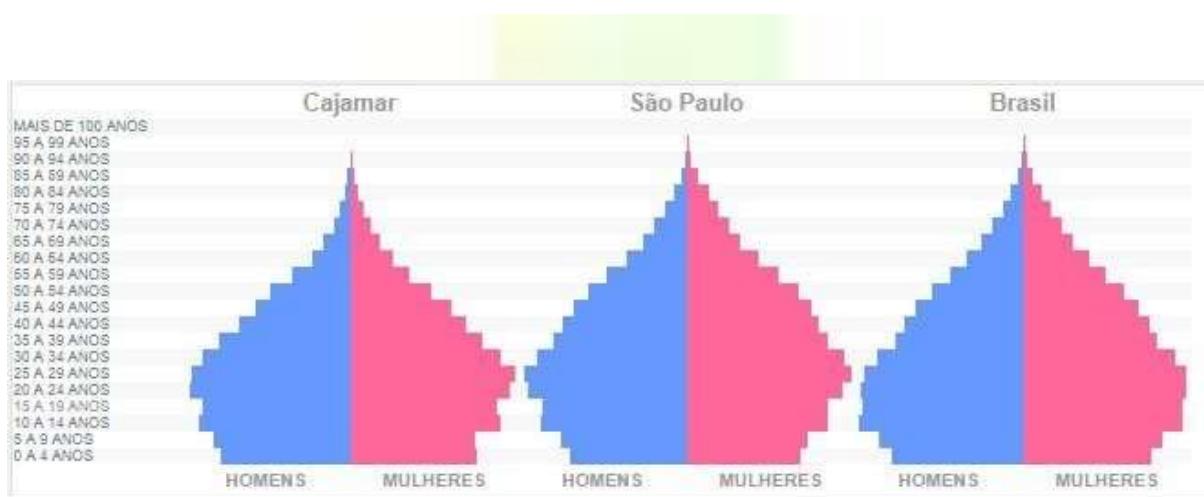
### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

Levando em conta a divisão da população por sexo e faixa etária, também de acordo com os dados do Censo Populacional de 2016 do IBGE, Cajamar apresenta uma população jovem, com predominância feminina e com cerca de 5% de habitantes com 60 anos ou mais.

A figura a seguir mostra a pirâmide populacional do município de Cajamar, com a divisão da população por sexo e faixa etária, de acordo com os dados do Censo Populacional de 2010 do IBGE.



Fonte: IBGE: Censo Demográfico 1991, Contagem Populacional 1996, Censo Demográfico 2000, Contagem Populacional 2007 e Censo Demográfico 2010

## DADOS DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE CAJAMAR

**Guarulhos/SP**  
Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

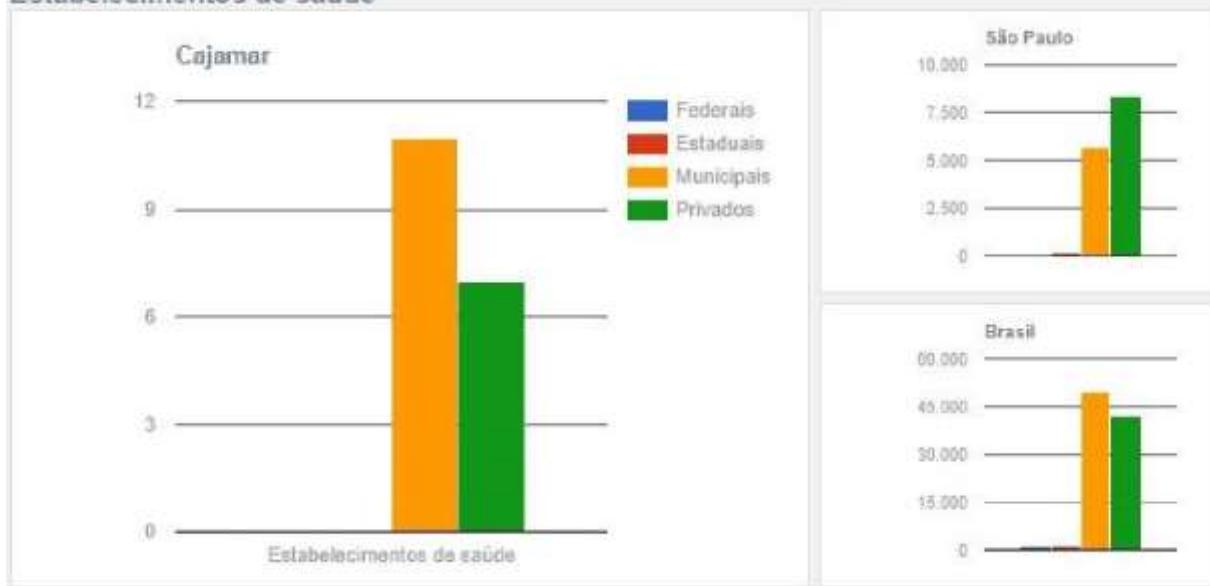
---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

**Suzano/SP**  
Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

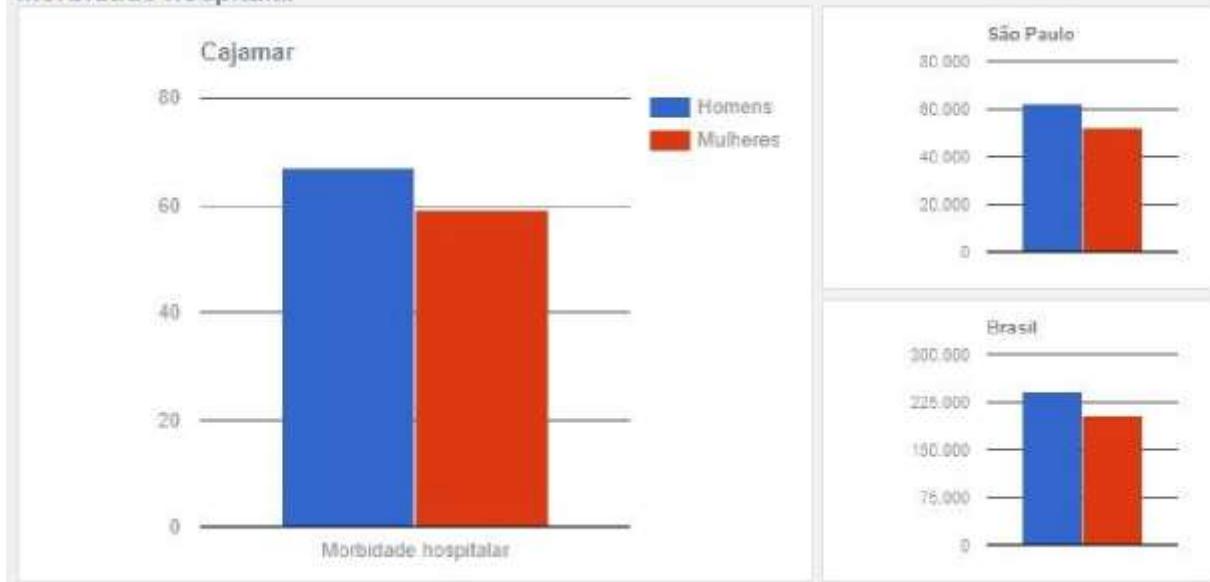
## ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE

Estabelecimentos de saúde



## MORBIDADE HOSPITALAR

Morbidade hospitalar



Fonte: IBGE – Censo 2010

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

00090

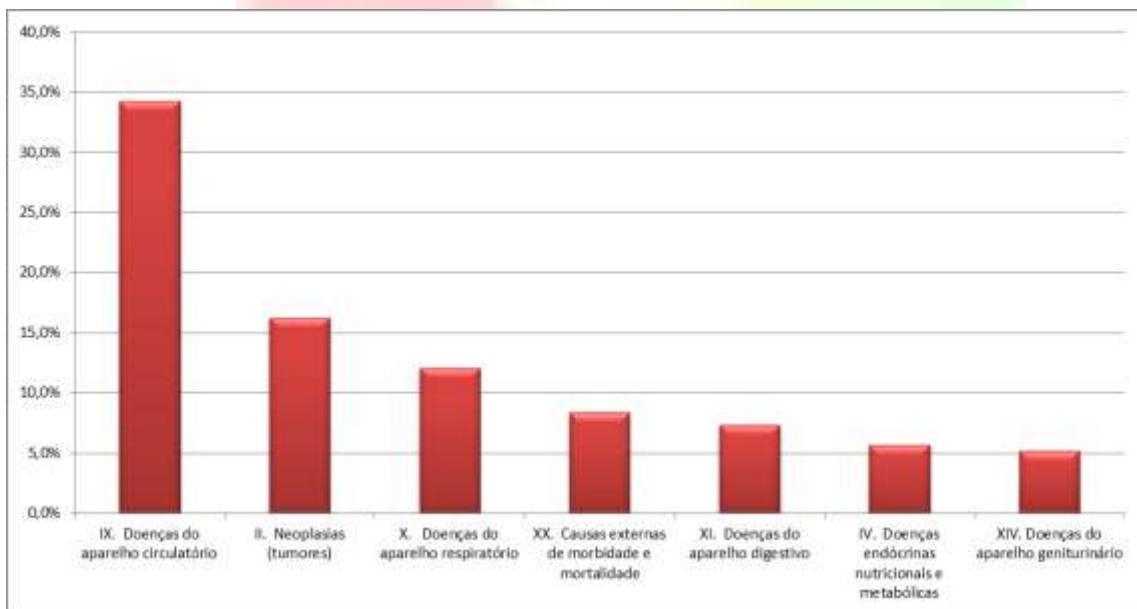
### MORTALIDADE POR GRUPOS DE CAUSAS, FAIXA ETÁRIA E POR RESIDÊNCIA

	< 1 ano	1 a 4 anos	5 a 9 anos	10 a 14 anos	15 a 19 anos	20 a 29 anos	30 a 39 anos	40 a 49 anos	50 a 59 anos	60 a 69 anos	70 a 79 anos	> 80 anos	Total
I. Algumas doenças infecciosas e parasitárias	2	-	-	-	-	1	2	2	2	2	-	-	11
II. Neoplasias (tumores)	-	-	-	-	1	4	8	13	14	11	15	-	66
III. Doenças sanguíneas órgãos hemat e transt imunitár	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	2
IV. Doenças endócrinas nutricionais e metabólicas	-	-	-	-	1	2	-	3	1	10	6	-	23
V. Transtornos mentais e comportamentais	-	-	-	1	-	-	-	2	1	-	-	-	4
VI. Doenças do sistema nervoso	1	-	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	5
IX. Doenças do aparelho circulatório	-	1	-	-	1	5	10	23	30	38	31	-	139
X. Doenças do aparelho respiratório	2	-	1	-	1	2	3	2	10	11	17	-	49
XI. Doenças do aparelho digestivo	-	-	-	1	1	4	4	5	4	7	3	1	30
XIII. Doenças sist osteomuscular e tec conjuntivo	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
XIV. Doenças do aparelho geniturinário	-	-	-	-	2	3	1	2	2	4	7	-	21
XVI. Algumas afec originadas no período perinatal	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
XVII. Malformações e anomalias cromossômicas	5	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
XVIII. Sint sináis e achad anorm ex clín e laborat	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	5	-
XX. Causas externas de morbidade e mortalidade	-	1	-	2	8	6	6	6	1	3	-	1	34
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>28</b>	<b>34</b>	<b>59</b>	<b>69</b>	<b>89</b>	<b>84</b>	<b>2</b>	<b>406</b>

Fontes: DATASUS Tabnet/SIM

As doenças do aparelho circulatório são a primeira causa de mortalidade entre as pessoas residentes em Cajamar.

Reforçam o investimento nos cuidados aos Hipertensos e Diabéticos, sendo de fundamental importância as ações de promoção da saúde e prevenção de danos relacionados, com acesso ao tratamento e monitoramento adequados, reduzindo danos futuros.



Fontes: DATASUS Tabnet/SIM

#### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

#### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

00091

Observa-se que as neoplasias se tornaram a segunda causa de mortalidade, com alteração do perfil neste ano, já que eram a terceira causa de óbito. A melhoria do diagnóstico e acesso ao tratamento colabora com este indicador demonstrando a importância de incentivo ao diagnóstico precoce.

As causas externas (acidentes automobilísticos e moto ciclísticos, muitas vezes relacionados ao consumo de álcool e excesso de velocidade, que não superam as violências - agressões (homicídios) e suicídios), prevalecentes em indivíduos do sexo masculino.

Apesar dos esforços junto aos departamentos competentes com alterações de fluxo, ordenação do transito, melhoria da mobilidade urbana, são necessárias ações de melhoria da educação no transito e valorização da vida.

### MORBIDADE HOSPITALAR POR GRUPOS DE CAUSAS E FAIXA ETÁRIA

Capítulo CID-10	< 1 ano	1 a 4 anos	5 a 9 anos	10 a 14 anos	15 a 19 anos	20 a 29 anos	30 a 39 anos	40 a 49 anos	50 a 59 anos	60 a 69 anos	70 a 79 anos	> 80 anos	Total
I. Algumas doenças infeciosas e parasitárias	1	2	4	-	2	5	5	3	7	9	6	8	52
II. Neoplasias (tumores)	-	1	2	2	-	7	9	21	28	27	21	13	131
III. Doenças sanguinórgãos hemat e transt imunitár	3	2	1	2	-	2	4	3	4	6	2	2	31
IV. Doenças endócrinas nutricionais e metabólicas	-	-	1	1	6	-	2	4	15	5	8	-	42
V. Transtornos mentais e comportamentais	-	-	2	1	8	15	16	20	4	3	-	-	69
VI. Doenças do sistema nervoso	3	-	4	1	6	1	4	1	5	9	2	-	36
VII. Doenças do olho e anexos	-	1	3	-	-	2	3	3	3	3	8	-	26
VIII. Doenças do ouvido e da apófise mastoide	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	4
IX. Doenças do aparelho circulatório	-	1	-	5	4	9	15	32	48	51	49	24	238
X. Doenças do aparelho respiratório	30	35	12	5	4	10	10	9	26	23	27	21	212
XI. Doenças do aparelho digestivo	12	10	8	9	9	36	56	56	48	31	22	8	305
XII. Doenças da pele e do tecido subcutâneo	1	4	3	-	3	10	9	11	6	8	2	4	61
XIII. Doenças sist osteomuscular e tec conjuntivo	-	4	1	4	2	1	5	6	7	7	4	-	41
XIV. Doenças do aparelho geniturinário	2	6	14	10	5	19	21	12	30	21	19	18	177
XV. Gravidez parto e puerpério	-	-	-	-	114	334	161	21	-	-	-	-	630
XVI. Algumas afec originadas no período perinatal	29	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	31
XVII. Malformações e anomalias cromossômicas	6	17	2	3	1	4	2	-	-	-	-	-	35
XVIII. Sint sinas e achad anorm ex clín e laborat	5	7	5	5	12	25	24	27	28	28	15	18	199
XIX. Lesões enven e alg out conseq causas externas	1	4	12	14	18	50	50	47	30	26	14	8	274
XXI. Contatos com serviços de saúde	-	-	4	3	3	19	46	25	8	3	-	1	112
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>97</b>	<b>78</b>	<b>65</b>	<b>197</b>	<b>550</b>	<b>442</b>	<b>303</b>	<b>297</b>	<b>260</b>	<b>199</b>	<b>125</b>	<b>2.706</b>

Fontes: DATASUS Tabnet/SIM

Em relação à morbidade (internação) hospitalar por grupos de causas, faixa etária e residência, o município apresenta um índice elevado de morbidade em doenças

#### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

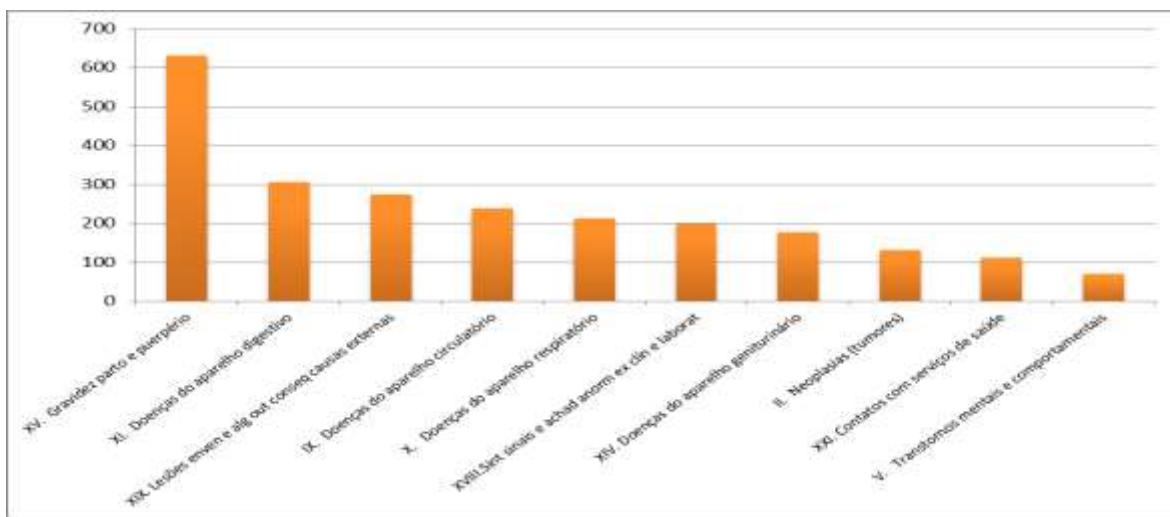
#### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

relacionadas à gravidez, parto e puerpério, principalmente na faixa etária de 20 a 29 anos.

Segundo os dados levantados, o município de Cajamar deve investir em ações de incentivo ao inicio precoce do pré-natal (primeiro trimestre) com busca ativa das gestantes, elaboração de Protocolo de Assistência ao Pré-Natal e acompanhamento da freqüência das consultas, especialmente pelos Agentes Comunitários de Saúde.



Fontes: DATASUS Tabnet/SIM

O Comitê de Mortalidade Materno Infantil deve intensificar as visitas e investigação de óbitos de mulheres em idade fértil, fetais, menores de 1 a 5 anos, tem contribuído para a intensificação de ações para prevenção da saúde e intervenções para evitar a ocorrência de óbitos junto a equipe ambulatorial e hospitalar.

## DO OBJETO



### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

A finalidade da **UNISAU** em cumprir o Edital de **CHAMAMENTO PÚBLICO nº 01/2018** é o de atender às necessidades da prefeitura e reunir esforços para realizar a **OPERACIONALIZAÇÃO, GERENCIAMENTO E EXECUÇÃO DO PROGRAMA DE SAÚDE DA FAMÍLIA – PSF, DA REDE ASSISTENCIAL DO MUNICÍPIO DE CAJAMAR, POR MEIO DE CONTRATO DE GESTÃO.**

Para gerenciar, operacionalizar e executar as ações voltadas ao Programa Estratégia da Saúde da Família nas unidades de saúde do município, conforme especificado no respectivo Edital e seus anexos, visando garantir:

- O Sistema Único de Saúde;
- Reconhecer e atender a população com equidade, universalidade e integralidade;
- Reconhecer o trabalho no sentido de garantir a adequada consecução das metas das equipes de Saúde da Família;
- Atender a população com base na programação existente conciliando, concomitantemente, atendimentos eventuais e domiciliares;
- Incentivar a participação da população no controle de saúde;
- Atingir as metas pactuadas pelo Ministério da Saúde;
- Incentivar as Campanhas e reduzir os índices de doença;
- Cadastrar, acompanhar e garantir o acompanhamento dos casos de atenção especial e aos grupos mais vulneráveis;
- Difundir as informações capazes de promover ações de forma coletiva para que através do processo de educação em saúde as famílias tenham melhoria nas condições de vida;
- O trabalho de prevenção em saúde bucal nas unidades e espaços coletivos.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

Para atingir o objetivo proposto, a **UNISAU** deverá executar todas as tarefas que competem ao Gestor Geral, em especial:

- I - documentar e apresentar relatório de todas as tarefas, providências e diligências adotadas;
- II - admitir e demitir pessoal, bem como promover alterações de postos de trabalho, observada a legislação trabalhista;
- III - nomear responsáveis técnicos, inclusive diretor clínico;
- IV - instituir o funcionamento das comissões e grupos de trabalho necessários para a regular atuação das unidades básicas de saúde;
- V - celebrar, rescindir e alterar contratos com prestadores de serviço e fornecedores;
- VI - implantar sistema informatizado, compatível com o utilizado pelo Ministério da Saúde;
- VII - instituir sistema de triagem de prioridade de atendimento;
- VIII - apresentar relatórios de sua gestão, em periodicidade a ser definida pelo Poder Executivo;
- X - prestar contas de recursos recebidos, públicos e privados;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

XII - permitir amplo, livre e irrestrito acesso a informações, dados e documentos das unidades de saúde de Cajamar aos órgãos de controle interno e externo do Município de Cajamar, do Estado de São Paulo e da União;

XIII - conferir ampla publicidade ao gerenciamento da instituição, com divulgação na rede mundial de computadores de balanços financeiros, valores de compras, contratos e serviços, relação de pagamentos feitos, inclusive folha de pagamento de empregados e os créditos a terceirizados;

XIV - afastar pessoas que, de acordo com seu prudente juízo, de algum modo dificultem os trabalhos da requisição administrativa;

XV - reportar-se imediatamente à autoridade policial em caso de resistência apresentada ao regular gerenciamento da instituição, requisitando o pronto comparecimento de força policial em caso de flagrante delito;

XVI - adotar outras medidas necessárias ao atendimento das finalidades da requisição administrativa.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

# A ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE DO OBJETO

**Guarulhos/SP**  
Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**  
Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

A Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) ressalta que “a Atenção Básica caracteriza-se por um conjunto de ações de saúde no âmbito individual e coletivo que abrangem a promoção e proteção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação e manutenção da saúde”.

É desenvolvida por meio do exercício de práticas gerenciais e sanitárias democráticas e participativas, sob forma de trabalho em equipe, dirigidas às populações de territórios delimitados, pelas quais assume a responsabilidade sanitária, considerando a dinamicidade existente no território em que vivem essas populações.

Utiliza tecnologias de elevada complexidade e baixa densidade, que devem resolver os problemas de saúde de maior frequência e relevância em seu território, sendo o contato preferencial dos usuários com os sistemas de saúde.

Orienta-se pelos princípios da universalidade, acessibilidade e coordenação, vínculo e continuidade, integralidade, responsabilização, humanização, equidade e participação social.

A Atenção Primária à Saúde tem como fundamentos, segundo a PNAB:

- a) *Possibilitar o acesso universal e contínuo aos serviços de saúde de qualidade e resolutivos, caracterizados como a porta de entrada preferencial do sistema de saúde, com território adstrito a fim de permitir o planejamento e a programação descentralizados, e em consonância com o princípio da equidade;*
- b) *Efetivar a integralidade em seus vários aspectos, a saber: integração de ações programáticas e demanda espontânea;*

**Guarulhos/SP**  
Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**  
Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

*articulação das ações de promoção à saúde, prevenção de agravos, tratamento e reabilitação; trabalho de forma interdisciplinar e em equipe e a coordenação do cuidado na rede de serviços;*

- c) Desenvolver relações de vínculo e responsabilização entre as equipes e a população adscrita, garantindo a continuidade das ações de saúde e a longitudinalidade do cuidado;*
- d) Valorizar os profissionais de saúde por meio do estímulo e acompanhamento constante de sua formação e capacitação;*
- e) Realizar avaliação e acompanhamento sistemático dos resultados alcançados, como parte do processo de planejamento e programação;*
- f) Estimular a participação popular e o controle social.*

# DIRETRIZES DO PLANO DE TRABALHO DO “PROJETO DE GERENCIAMENTO, REORGANIZAÇÃO E MUDANÇAS NA CONDUÇÃO DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA, VISANDO MELHORIAS NO ATENDIMENTO A POPULAÇÃO”.

**Guarulhos/SP**  
Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

**Suzano/SP**  
Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

## 1. PLANO DE TRABALHO

O presente visa atender à Constituição Federal, às Normas Operacionais do SUS, às Portarias do Ministério da Saúde, à Lei Orgânica Municipal, o Plano Municipal de Saúde, demais Normas, Instruções Normativas, Regimentos, Regulamentos e outros, baseados nas diretrizes e preceitos do SUS e, principalmente, as demandas e necessidades da Estratégia de Saúde da Família do município de Cajamar.

Para o desenvolvimento e a execução do Plano de Trabalho será considerada a visão sistêmica e estratégica do SUS municipal, dentro da Gestão Plena, na busca da melhoria, na eficiência, qualidade e resolutividade dos serviços prestados na área da Saúde, descritos nesta Proposta.

A **UNISAU**, com a gestão aqui proposta, compromete-se a zelar pela transparência na parceria com o Poder Público, em prol da população de Cajamar, otimizando o uso dos recursos públicos existentes, priorizando a economicidade, o que resultará na significativa economia de escala de produção na prestação de serviços de saúde.

Pretende-se desenvolver o fortalecimento e a potencialização da organização e bom funcionamento da rede Municipal hierarquizada dos estabelecimentos municipais de saúde, principalmente os relacionados diretamente ao objeto do presente Plano de Trabalho.

O presente projeto visa apresentar proposta de prestação de serviços de gerenciamento e auditoria a ser contratado, cujos propósitos são:

### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

I - fazer cessar o risco atual à saúde e à vida das pessoas atendidas pela atenção básica de Cajamar;

II - permitir a continuidade da prestação de serviços de saúde à população;

III - reordenar, reorganizar e restabelecer o adequado funcionamento dos serviços de saúde prestados pela instituição;

IV - criar um ambiente propício à realização, pelos próprios associados, preferencialmente, de alterações necessárias na organização institucional da atenção básica de Cajamar, em especial de seus órgãos de direção e controle, como forma de viabilizar o atingimento de seus objetivos filantrópicos de assistência à saúde da população;

V - primar pela manutenção das condições necessárias para a celebração de convênios e parcerias com o Poder Público;

VI - primar pela capacitação e profissionalização do corpo profissional da atenção básica de Cajamar, em especial o de faturamento;

VII - instituir mecanismos efetivos de compliance;

VIII - criação de protocolos ou diretivas para aquisição de bens e contratação de serviços;

IX - instituir o Código de Ética das unidades de saúde de Cajamar;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

X - nortear a contratação de pessoal das unidades básicas de saúde de Cajamar por critérios meritórios e fundados na qualificação profissional;

XI - instituir mecanismos rígidos de controle financeiro e contábil, com registros claros e distintos dos aportes de recursos privados e públicos;

XII - adequar os procedimentos de prestação de contas;

XIII - resolver os problemas estruturais de pequena monta das unidades sobre sua responsabilidade;

XIV – melhorar o acolhimento aos usuários que procurarem as unidades do ESF;

XV - organizar as unidades de modo a torná-las aptas à entrega a população, devidamente saneada e adequada à prestação de serviços de saúde.

Além disso, a **UNISAU**, se necessário for, será responsável pela regular utilização e atualização dos impressos e prontuários médicos se pelo sigilo e guarda das informações do paciente, garantindo a confidencialidade das informações e a restrição quanto ao acesso dos prontuários médicos.

Deverá ser anexado aos prontuários dos pacientes, documento devidamente assinado pelos mesmos ou por seu representante legal que declare a permissão da realização de procedimentos médicos e de enfermagem durante o período de atendimento na unidade de saúde. Os procedimentos médicos e de enfermagem deverão respeitar a decisão do paciente ao consentir ou recusar o atendimento de saúde, exceto nos casos de iminente risco de morte ou em casos de devido cumprimento da Lei.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Será efetuado o cadastramento referente ao local de residência dos pacientes atendidos ou referenciados para atendimento no qual conste no mínimo o município, o CEP, o bairro onde residem e demais informações epidemiológicas constantes em cadastro padrão destinado à coleta das informações com o intuito de planejamento de atividades assistenciais, voltadas à melhoria da qualidade da saúde e de vida da população atendida.

Para realização de um eficiente serviço de qualidade, serão seguidos alguns pontos importantes, dentre os quais:

- Implantar protocolos de atendimentos e guarda de documentação;
- Cumprir a legislação sanitária municipal, estadual e federal relativa aos serviços da Saúde;
- Prestar, de forma gratuita, atendimento sempre com a observância dos preceitos de dignidade, respeito de modo universal e igualitário, cumprimento os princípios éticos e morais estabelecidos pelos Conselhos de Classe dos profissionais que atuarão nos serviços, bem como permitir ao paciente o direito a ser assistido religiosa e espiritualmente por ministro de qualquer culto religioso, mediante o cumprimento das normas vigentes da Unidade de atendimento;
- Implantarmos serviços de saúde um programa de educação permanente.

### **1.1. A ATENÇÃO BÁSICA**

A saúde é condição essencial para a construção da felicidade humana, sendo um processo civilizatório. Nos mais de vinte anos de existência formal do Sistema Único de Saúde, vários desafios têm-se colocado para a construção tecnológica e administrativa da rede assistencial proposta.

#### **Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

#### **Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

A tecnologia do cuidado em saúde é complexa, cheia de subjetividade, incompleta, mudando de acordo com o momento histórico e com os conhecimentos aceitos no momento. Dentro desta dificuldade temos a atenção básica como à grande possibilidade de melhoria das condições de saúde da população.

A atenção básica está presente como preocupação em todos os discursos que falam de construção da assistência integral para a saúde. Sua responsabilidade se reflete nos indicadores de saúde, na organização e tamanho da demanda da média e alta complexidade, além dos equipamentos de urgência/emergência.

Muitos gestores ainda possuem a noção atrasada de que a atenção básica é simples, barata, não necessita de qualificação e grandes equipamentos, mas precisa resolver 80% das necessidades de saúde. Este é um equívoco comum que causa surpresas desagradáveis e impede o avanço do desenvolvimento da atenção básica.

A grande maioria dos gestores acaba optando por organizar o sistema sob lei da oferta/demanda, de forma que se oferece serviço possível de se montar e a demanda é criada, ou se oferece serviço de acordo com a demanda trazida pelos usuários. Ambas as soluções podem ser desastrosas do ponto de vista da qualidade da atenção, pois se esquece todo embasamento teórico, científico que alicerça a área de saúde e não se avança no desenvolvimento.

Os usuários possuem uma concepção de saúde moldada pelos hábitos e crenças originados da experiência própria (inclusive aquela de não ter acesso) e pela mídia ou intelectuais formadores de opinião, que muitas vezes se distancia do que seja necessário para o ganho de qualidade de vida e diminuição dos agravos à saúde.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

### 1.1.1. A ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA

A Portaria nº 2436/2014, que aprova a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), estabelecendo a revisão de diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica (AB), para a Estratégia de Saúde da Família (ESF) e a Estratégia de Agentes Comunitários de Saúde (EACS) e que, define a AB como sendo de fundamental importância por ocorrer no local mais próximo da vida das pessoas, as Unidades Básicas de Saúde (UBS), além de ser principal porta de entrada e centro de comunicação com toda a Rede de Atenção à Saúde (RAS).

A Estratégia de Saúde da Família (ESF) vem sendo implantada nas UBS, como estratégia principal para a reordenação do modelo assistencial de saúde no país, de acordo com os preceitos do Sistema Único de Saúde (SUS) e, tida pelo Ministério da Saúde (MS) e gestores estaduais e municipais como estratégia de expansão, qualificação e consolidação da atenção básica por favorecer uma reorientação do processo de trabalho com maior potencial de aprofundar os princípios, diretrizes e fundamentos da atenção básica, de ampliar a resolutividade e impacto na situação de saúde das pessoas e coletividades, além de propiciar uma importante relação custo-efetividade e ser fundamental no processo de alcance de indicadores positivos de saúde, tais como, a redução da mortalidade infantil e erradicação da miséria através do acompanhamento das famílias cadastradas no Programa Bolsa Família.

Estas equipes são responsáveis pelo acompanhamento de um número definido de famílias, localizadas em uma área geográfica delimitada. As equipes atuam com ações de promoção da saúde, prevenção, recuperação, reabilitação de doenças e agravos mais frequentes, e na manutenção da saúde desta comunidade.

#### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

#### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

O modelo de saúde tradicional é caracterizado pela fragmentação da assistência, pela centralização no corpo biológico como objeto de trabalho, pela centralidade das ações nos atos médicos e medicalizadores.

A expansão e a qualificação da atenção básica, organizadas pela Estratégia Saúde da Família, compõem parte do conjunto de prioridades políticas apresentadas pelo Ministério da Saúde e aprovadas pelo Conselho Nacional de Saúde.

Esta concepção supera a antiga proposição de caráter exclusivamente centrado na doença, desenvolvendo-se por meio de práticas gerenciais e sanitárias, democráticas e participativas, sob a forma de trabalho em equipes, dirigidas às populações de territórios delimitados, pelos quais assumem responsabilidade.

Os princípios fundamentais da atenção básica no Brasil são: integralidade, qualidade, equidade e participação social. Mediante a adstrição de clientela, as equipes Saúde da Família estabelecem vínculo com a população, possibilitando o compromisso e a corresponsabilidade destes profissionais com os usuários e a comunidade. Seu desafio é o de ampliar suas fronteiras de atuação visando uma maior resolubilidade da atenção, onde a Saúde da Família é compreendida como a estratégia principal para mudança deste modelo, que deverá sempre se integrar a todo o contexto de reorganização do sistema de saúde.

A responsabilidade pelo acompanhamento das famílias coloca para as equipes saúde da família a necessidade de ultrapassar os limites classicamente definidos para a atenção básica no Brasil, especialmente no contexto do SUS.

O trabalho de equipes da Saúde da Família é o elemento-chave para a busca permanente de comunicação e troca de experiências e conhecimentos entre os

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

integrantes da equipe e desses com o saber popular do Agente Comunitário de Saúde.

**Tipos de Equipes:**

**Equipe de Saúde da Família (ESF):** É a estratégia prioritária de atenção à saúde e visa à reorganização da Atenção Básica no país, de acordo com os preceitos do SUS. É considerada como estratégia de expansão, qualificação e consolidação da Atenção Básica, por favorecer uma reorientação do processo de trabalho com maior potencial de ampliar a resolutividade e impactar na situação de saúde das pessoas e coletividades, além de propiciar uma importante relação custo-efetividade.

Composta no mínimo por médico, preferencialmente da especialidade medicina de família e comunidade, enfermeiro, preferencialmente especialista em saúde da família; auxiliar e/ou técnico de enfermagem e agente comunitário de saúde (ACS). Podendo fazer parte da equipe o agente de combate às endemias (ACE) e os profissionais de saúde bucal: cirurgião-dentista, preferencialmente especialista em saúde da família, e auxiliar ou técnico em saúde bucal. O número de ACS por equipe deverá ser definido de acordo com base populacional, critérios demográficos, epidemiológicos e socioeconômicos, de acordo com definição local.

Em áreas de grande dispersão territorial, áreas de risco e vulnerabilidade social, recomenda-se a cobertura de 100% da população com número máximo de 750 pessoas por ACS.

Para equipe de Saúde da Família, há a obrigatoriedade de carga horária de 40 (quarenta) horas semanais para todos os profissionais de saúde membros da ESF.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

Dessa forma, os profissionais da ESF poderão estar vinculados a apenas 1 (uma) equipe de Saúde da Família, no SCNES vigente.

**Equipe da Atenção Básica (eAB):** esta modalidade deve atender aos princípios e diretrizes propostas para a AB. A gestão municipal poderá compor equipes de Atenção Básica (eAB) de acordo com características e necessidades do município. Como modelo prioritário é a ESF, as equipes de Atenção Básica (eAB) podem posteriormente se organizar tal qual o modelo prioritário.

As equipes deverão ser compostas minimamente por médicos preferencialmente da especialidade medicina de família e comunidade, enfermeiro preferencialmente especialista em saúde da família, auxiliares de enfermagem e ou técnicos de enfermagem. Poderão agregar outros profissionais como dentistas, auxiliares de saúde bucal e ou técnicos de saúde bucal, agentes comunitários de saúde e agentes de combate à endemias.

A composição da carga horária mínima por categoria profissional deverá ser de 10 (dez) horas, com no máximo de 3(três) profissionais por categoria, devendo somar no mínimo 40 horas/semanais. O processo de trabalho, a combinação das jornadas de trabalho dos profissionais das equipes e os horários e dias de funcionamento devem ser organizados de modo que garantam amplamente acesso, o vínculo entre as pessoas e profissionais, a continuidade, coordenação e longitudinalidade do cuidado.

A distribuição da carga horária dos profissionais é de responsabilidade do gestor, devendo considerar o perfil demográfico e epidemiológico local para escolha da especialidade médica, estes devem atuar como generalistas nas equipes de Atenção Básica (eAB). Importante ressaltar que para o funcionamento a equipe

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

deverá contar também com profissionais de nível médio como técnico ou auxiliar de enfermagem.

**Equipe de Saúde Bucal (eSB):** Modalidade que pode compor as equipes que atuam na atenção básica, constituída por um cirurgião-dentista e um técnico em saúde bucal e/ou auxiliar de saúde bucal. Os profissionais de saúde bucal que compõem as equipes de Saúde da Família (eSF) e de Atenção Básica (eAB) e de devem estar vinculados à uma UBS ou a Unidade Odontológica Móvel, podendo se organizar nas seguintes modalidades: Modalidade I: Cirurgião-dentista e auxiliar em saúde bucal (ASB) ou técnico em saúde bucal (TSB) e; Modalidade II: Cirurgião dentista TSB e ASB, ou outro TSB.

Independente da modalidade adotada, os profissionais de Saúde Bucal são vinculados a uma equipe de Atenção Básica (eAB) ou equipe de Saúde da Família (eSF), devendo compartilhar a gestão e o processo de trabalho da equipe, tendo responsabilidade sanitária pela mesma população e território adstrito que a equipe de Saúde da Família ou Atenção Básica a qual integra.

Cada equipe de Saúde de Família que for implantada com os profissionais de saúde bucal ou quando se introduzir pela primeira vez os profissionais de saúde bucal numa equipe já implantada, modalidade I ou II, o gestor receberá do Ministério da Saúde os equipamentos odontológicos, através de doação direta ou o repasse de recursos necessários para adquiri-los (equipo odontológico completo).

**Estratégia de Agentes Comunitários de Saúde (EACS):** É prevista a implantação da Estratégia de Agentes Comunitários de Saúde nas UBS como uma possibilidade para a reorganização inicial da Atenção Básica com vistas à implantação gradual da Estratégia de Saúde da Família ou como uma forma de agregar os agentes

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

comunitários a outras maneiras de organização da Atenção Básica. São itens necessários à implantação desta estratégia:

- a) a existência de uma Unidade Básica de Saúde, inscrita no SCNES vigente que passa a ser a UBS de referência para a equipe de agentes comunitários de saúde;
- b) o número de ACS e ACE por equipe deverá ser definido de acordo com base populacional (critérios demográficos, epidemiológicos e socioeconômicos), conforme legislação vigente;
- c) o cumprimento da carga horária integral de 40 horas semanais por toda a equipe de agentes comunitários, por cada membro da equipe; composta por ACS e enfermeiro supervisor;
- d) o enfermeiro supervisor e os ACS devem estar cadastrados no SCNES vigente, vinculados à equipe;
- e) todos os ACS devem realizar as ações previstas nas regulamentações vigentes e nesta portaria e ter uma micro área sob sua responsabilidade, cuja população não ultrapasse 750 pessoas;
- f) a atividade do ACS deve se dar pela lógica do planejamento do processo de trabalho a partir das necessidades do território, com priorização para população com maior grau de vulnerabilidade e de risco epidemiológico;
- g) a atuação em ações básicas de saúde deve visar à integralidade do cuidado no território;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

*h) cadastrar, preencher e informar os dados através do Sistema de Informação em Saúde para a Atenção Básica vigente.*

## 1.2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Viando sempre o desenvolvimento dos serviços e a melhoria contínua na gestão dos mesmos, a UNISAU se propõe a realizar as seguintes ações dentro do Plano de Trabalho para que o cumprimento do objeto seja alcançado com eficiência, eficácia e efetividade:

- Realizar todo o Gerenciamento da Estratégia de Saúde da Família (ESF), Estratégia Agentes Comunitários de Saúde (EACS) em parceria com Secretaria Municipal de Saúde;
- Administrar, Manter a ESF e a EACS, bem como todos os profissionais envolvidos em seu funcionamento;
- Reestruturar, remanejar e capacitar (educação continuada e permanente) as equipes de trabalho da ESF e EACS mediante Protocolos acordados com a Secretaria Municipal de Saúde;
- Acompanhar o processo de assistência à saúde da população atendida, a fim de propor estratégias que aperfeiçoem a assistência prestada aos municípios;
- Acompanhar e apresentar relatórios e adequações sempre que necessário, com indicadores de produção e eficiência, acordados com a Secretaria Municipal de Saúde, bem como os de acordo com a legislação federal e municipal;
- Realizar a co-gestão da ESF e EACS do Município, desde sua implantação com a realização de introdutório ao agente comunitário de saúde (ACS) e aos que forem substituídos;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

- Favorecer a excelência de qualidade de assistência na Atenção Básica através da expansão e a consolidação da Estratégia saúde da Família;
- Instrumentalizar e potencializar as habilidades dos responsáveis pela digitação do SIAB para otimização do uso do Sistema;
- Revisar e reorganizar a territorialização das equipes da ESF, de acordo com as diretrizes da portaria 2488, tanto na área de abrangência quanto no Sistema de Informação;
- Contribuir na elaboração de projetos de transformação de Unidades Básicas tradicionais em Unidades de Saúde da Família, bem como na transição de EACS para ESF;
- Responsabilizar-se pela administração dos insumos necessários ao funcionamento dos Programas (materiais, medicamentos, material de limpeza e expediente e outros), fornecidos pelo Município;
- Criar projeto de design arquitetônico para padronização físico-estrutural e visual das Unidades de Saúde da Família Municipais;
- Organizar a comissão gestora com participação de usuários e membros do Conselho Municipal de Saúde.

### 1.2.1. COMPOSIÇÃO DOS SERVIÇOS

Serão 11 equipes de Saúde da Família e 09 equipes de Saúde Bucal detalhadamente definido sem Anexo Técnico “A” do Contrato – Operacionalização do Programa de Saúde da Família PSF, conforme a seguir:

#### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

#### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

UBSF	EQUIPE	QDE CADASTRADAS	
		PESSOAS	FAMILIAS
Dra. Maria de Lourdes Mendonça Bravo	I	4.084	1.196
Parque Maria Aparecida	II	5.150	1.422
Parque Maria Aparecida	III	5.595	1.504
Belo Planalto	IV	3.195	902
Panorama	V	5.136	1.359
Belo Planalto	VI	4.564	1.255
Ponunduva	VII	2.605	759
São Benedito – Km 43	VIII	3.143	924
Cajamar Centro	IX	3.382	911
Cajamar Centro	X	3.111	878
Edivaldo Soares Massagardi - Guaturinho	XI	2.498	755

OBS.: Número de pessoas cadastradas no SIAB Dezembro/2015

#### 1.2.1.1. ATRIBUIÇÕES DOS PROFISSIONAIS

As atribuições dos profissionais das equipes que atuam na Atenção Básica deverão seguir normativas específicas do Ministério da Saúde, bem como as definições de escopo de práticas, protocolos, diretrizes clínicas e terapêuticas, além de outras normativas técnicas estabelecidas pelos gestores federal, estadual, municipal ou do Distrito Federal.

Atribuições Comuns a todos os membros das Equipes que atuam na Atenção Básica:

1. Participar do processo de territorialização e mapeamento da área de atuação da equipe, identificando grupos, famílias e indivíduos expostos a riscos e vulnerabilidades;
2. Cadastrar e manter atualizado o cadastramento e outros dados de saúde das famílias e dos indivíduos no sistema de informação da Atenção Básica vigente,

##### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

##### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

utilizando as informações sistematicamente para a análise da situação de saúde, considerando as características sociais, econômicas, culturais, demográficas e epidemiológicas do território, priorizando as situações a serem acompanhadas no planejamento local;

3. Realizar o cuidado integral à saúde da população adscrita, prioritariamente no âmbito da Unidade Básica de Saúde, e quando necessário no domicílio e demais espaços comunitários (escolas, associações, entre outros), com atenção especial às populações que apresentem necessidades específicas (em situação de rua, em medida sócio-educativa, privada de liberdade, ribeirinha, fluvial, etc.);
4. Realizar ações de atenção à saúde conforme a necessidade de saúde da população local, bem como aquelas previstas nas prioridades, protocolos, diretrizes clínicas e terapêuticas, assim como, na oferta nacional de ações e serviços essenciais e ampliados da AB;
5. Garantir a atenção à saúde da população adscrita, buscando a integralidade por meio da realização de ações de promoção, proteção e recuperação da saúde, prevenção de doenças e agravos e da garantia de atendimento da demanda espontânea, da realização das ações programáticas, coletivas e de vigilância em saúde, e incorporando diversas racionalidades em saúde, inclusive Práticas Integrativas e Complementares;
6. Participar do acolhimento dos usuários, proporcionando atendimento humanizado, realizando classificação de risco, identificando as necessidades de intervenções de cuidado, responsabilizando- se pela continuidade da atenção e viabilizando o estabelecimento do vínculo;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

7. Responsabilizar-se pelo acompanhamento da população adscrita ao longo do tempo no que se refere às múltiplas situações de doenças e agravos, e às necessidades de cuidados preventivos, permitindo a longitudinalidade do cuidado;
8. Praticar cuidado individual, familiar e dirigido a pessoas, famílias e grupos sociais, visando propor intervenções que possam influenciar os processos saúde-doença individual, das coletividades e da própria comunidade;
9. Responsabilizar-se pela população adscrita mantendo a coordenação do cuidado mesmo quando necessita de atenção em outros pontos de atenção do sistema de saúde;
10. Utilizar o Sistema de Informação da Atenção Básica vigente para registro das ações de saúde na AB, visando subsidiar a gestão, planejamento, investigação clínica e epidemiológica, e à avaliação dos serviços de saúde;
11. Contribuir para o processo de regulação do acesso a partir da Atenção Básica, participando da definição de fluxos assistenciais na RAS, bem como da elaboração e implementação de protocolos e diretrizes clínicas e terapêuticas para a ordenação desses fluxos;
12. Realizar a gestão das filas de espera, evitando a prática do encaminhamento desnecessário, com base nos processos de regulação locais (referência e contrarreferência), ampliando-a para um processo de compartilhamento de casos e acompanhamento longitudinal de responsabilidade das equipes que atuam na atenção básica;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

13. Prever nos fluxos da RAS entre os pontos de atenção de diferentes configurações tecnológicas a integração por meio de serviços de apoio logístico, técnico e de gestão, para garantir a integralidade do cuidado;
14. Instituir ações para segurança do paciente e propor medidas para reduzir os riscos e diminuir os eventos adversos;
15. Alimentar e garantir a qualidade do registro das atividades nos sistemas de informação da Atenção Básica, conforme normativa vigente;
16. Realizar busca ativa e notificar doenças e agravos de notificação compulsória, bem como outras doenças, agravos, surtos, acidentes, violências, situações sanitárias e ambientais de importância local, considerando essas ocorrências para o planejamento de ações de prevenção, proteção e recuperação em saúde no território;
17. Realizar busca ativa de internações e atendimentos de urgência/emergência por causas sensíveis à Atenção Básica, a fim de estabelecer estratégias que ampliem a resolutividade e a longitudinalidade pelas equipes que atuam na AB;
18. Realizar visitas domiciliares e atendimentos em domicílio às famílias e pessoas em residências, Instituições de Longa Permanência (ILP), abrigos, entre outros tipos de moradia existentes em seu território de acordo com o planejamento da equipe, necessidades e prioridades estabelecidas;
19. Realizar atenção domiciliar a pessoas com problemas de saúde controlados/compensados com algum grau de dependência para as atividades da vida diária e que não podem se deslocar até a Unidade Básica de Saúde;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

20. Realizar trabalhos interdisciplinares e em equipe, integrando áreas técnicas, profissionais de diferentes formações e até mesmo outros níveis de atenção, buscando incorporar práticas de vigilância, clínica ampliada e matriciamento ao processo de trabalho cotidiano para essa integração (realização de consulta compartilhada - reservada aos profissionais de nível superior, construção de Projeto Terapêutico Singular, trabalho com grupos, entre outras estratégias, em consonância com as necessidades e demandas da população);
21. Participar de reuniões de equipes a fim de acompanhar e discutir em conjunto o planejamento e avaliação sistemática das ações da equipe, a partir da utilização dos dados disponíveis, visando a readequação constante do processo de trabalho;
22. Articular e participar das atividades de educação permanente e educação continuada;
23. Realizar ações de educação em saúde à população adstrita, conforme planejamento da equipe e utilizando abordagens adequadas às necessidades deste público;
24. Participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da UBS;
25. Promover a mobilização e a participação da comunidade, estimulando conselhos/colegiados, constituídos de gestores locais, profissionais de saúde e usuários, viabilizando o controle social na gestão da Unidade Básica de Saúde;
26. Identificar parceiros e recursos na comunidade que possam potencializar ações intersetoriais;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

27. Acompanhar e registrar no Sistema de Informação da Atenção Básica e no mapa de acompanhamento do Programa Bolsa Família (PBF), e/ou outros programas sociais equivalentes, as condicionalidades de saúde das famílias beneficiárias; e Realizar outras ações e atividades, de acordo com as prioridades locais, definidas pelo gestor local.

### **1.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS / PLANEJAMENTO OPERACIONAL**

De acordo com o Ministério da Saúde do Brasil, o objetivo principal de contribuir para a reorientação do modelo assistencial a partir da atenção básica, em conformidade com os princípios do Sistema Único de Saúde, imprimindo uma nova dinâmica de atuação nas unidades básicas de saúde, com definição de responsabilidades entre os serviços de saúde e a população.

Além disso, espera-se com a ESF também:

- Contribuir para a democratização do conhecimento do processo saúde/doença, da organização dos serviços e da produção social da saúde;
- Eleger a família e o seu espaço social como núcleo básico de abordagem no atendimento à saúde;
- Estimular a organização da comunidade para o efetivo exercício do controle social.
- Fazer com que a saúde seja reconhecida como um direito de cidadania e, portanto, expressão da qualidade de vida;
- Humanizar as práticas de saúde através do estabelecimento de um vínculo entre os profissionais de saúde e a população;
- Intervir sobre os fatores de risco aos quais a população está exposta;

#### **Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

#### **Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

- Prestar, na unidade de saúde e no domicílio, assistência integral, contínua, com resolubilidade e boa qualidade às necessidades de saúde da população adscrita;
- Proporcionar o estabelecimento de parcerias através do desenvolvimento de ações intersetoriais;

A unidade de Saúde da Família nada mais é que uma unidade pública de saúde destinada a realizar atenção contínua nas especialidades básicas, com uma equipe multiprofissional habilitada para desenvolver as atividades de promoção, proteção e recuperação, características do nível primário de atenção.

Para que o Programa tenha um desempenho satisfatório e eficiente, algumas ações devem ser realizadas e monitoradas, tais como:

- Realizar todo o Gerenciamento da Estratégia de Saúde da Família (ESF), Estratégia Agentes Comunitários de Saúde (EACS) em parceria com Secretaria Municipal de Saúde;

- Administrar, Manter a ESF e a EACS, bem como todos os profissionais envolvidos em seu funcionamento ampliando para 12 equipes conforme cadastro no MS;
- Reestruturar, remanejar e capacitar (educação continuada e permanente) as

equipes de trabalho da ESF e EACS mediante Protocolos acordados com a Secretaria Municipal de Saúde.

- Acompanhar o processo de assistência à saúde da população atendida, a fim de propor estratégias que aperfeiçoem a assistência prestada aos municípios;
- Acompanhar e apresentar relatórios e adequações sempre que necessário, com indicadores de produção e eficiência, acordados com a Secretaria Municipal de Saúde, bem como os de acordo com a legislação federal e municipal.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

- Realizar a cogestão da ESF e EACS do Município, desde sua implantação com a realização de introdutório ao agente comunitário de saúde (ACS) e aos que forem substituídos;
- Favorecer a excelência de qualidade de assistência na Atenção Básica através da expansão e a consolidação da Estratégia saúde da Família;
- Instrumentalizar e potencializar as habilidades dos responsáveis pela digitação do SIAB para otimização do uso do Sistema;
- Revisar e reorganizar a territorialização das equipes da ESF, de acordo com as diretrizes da portaria 2488, tanto na área de abrangência quanto no Sistema de Informação;
- Contribuir na elaboração de projetos de transformação de Unidades Básicas tradicionais em Unidades de Saúde da Família, bem como na transição de EACS para ESF;
- Responsabilizar-se pela administração dos insumos necessários ao funcionamento dos Programas (materiais, medicamentos, material de limpeza e expediente e outros), fornecidos pelo Município;
- Criar projeto de design arquitetônico para padronização físico-estrutural e visual das Unidades de Saúde da Família Municipais;
- Organizar a comissão gestora com participação de usuários e membros do Conselho Municipal de Saúde.

Tendo em vista a (Re) estruturação da Estratégia Saúde da Família esta proposta foi concebida para viabilizar um conjunto de atividades que visam aperfeiçoar o atendimento na Atenção Básica.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

“A Atenção Básica caracteriza-se por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação e a manutenção da saúde”.

É desenvolvida por meio do exercício de práticas gerenciais e sanitárias, democráticas e participativas, sob forma de trabalho em equipe.

Dirige-se a populações de territórios bem delimitados, pelas quais assume a responsabilidade sanitária, considerando a dinamicidade existente no território em que vivem essas populações.

“Utiliza tecnologias de elevada complexidade e baixa densidade, que devem resolver os problemas de saúde de maior frequência e relevância em seu território”. “E é o contato preferencial dos usuários com os sistemas de saúde”.

À Atenção Básica cabe à responsabilidade pela resolução de aproximadamente 80% dos problemas de saúde da comunidade, o que trará como reflexo uma menor procura pelos serviços de Pronto Atendimento (PA), e um melhor encaminhamento dos usuários aos serviços de média e alta complexidade, principalmente, no que refere a queixas relacionadas a doenças crônico-degenerativas e afins.

Nessa perspectiva o Programa Saúde da Família (PSF), criado pelo Ministério da Saúde em 1994, representa o ápice de várias propostas de mudanças, inspiradas pela Reforma Sanitária e pelo SUS.

O PSF nasce de um acúmulo de experiências capitalizadas por todo o país e que se constituíram e se constituem em espaços de diálogo e encontro de vontades para

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto:contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

superação de iniquidades. Foi proposto, desde o inicio, como um instrumento de reorganização do SUS e da municipalização.

Atualmente para o Ministério da Saúde a Estratégia Saúde da Família é o modelo de reorganização da Atenção Básica, que deve privilegiar áreas de maior risco social e ser implementado em substituição ao “modelo tradicional” de Atenção.

Na perspectiva de atingir os objetivos propostos pelo Projeto e em consonância com a diretrizes do Ministério da Saúde, algumas ações deverão ser desenvolvidas no sentido de atingir as metas pactuadas, dentre elas:

- Realização de um diagnóstico situacional da Atenção Básica;
- Recrutamento e seleção dos profissionais necessários para compor as novas equipes e para complementar as já existentes em caso de necessidade;
- Qualificação inicial, continuada e permanente das equipes;
- Avaliação e análise mensal dos dados gerados pela Atenção Básica;
- Desenvolvimento de protocolos assistenciais, voltados para as principais necessidades de saúde evidenciadas;
- Aprimoramento dos mecanismos de controle social pela população usuária, através da implantação dos conselhos gestores locais e fortalecimento do Conselho Municipal de Saúde;
- Aprimoramento do gerenciamento e estabelecimento de indicadores de avaliação e acompanhamento de resultados;
- Elaboração mensal de relatórios gerenciais com todas as metas alcançadas e problemas ocorridos que forneçam subsídios para os gestores, gerentes e profissionais, no sentido de qualificar as ações de saúde;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

- Atualização e aperfeiçoamento do conhecimento dos envolvidos na digitação e envio dos dados do Sistema de Informação da Atenção Básica a fim de manter cadastros atualizados, informações concretas e repasses adequados;
- Implementação de reuniões para o planejamento das ações e decisões realizado de forma participativa, com compartilhamento da problemática de saúde entre o órgão executor - a Secretaria Municipal de Saúde e órgão fiscalizador – o Conselho Municipal para melhor percepção das dificuldades e a definição das necessidades, a fim de contribuir para os avanços da saúde municipal;
- Visitações semanais as Unidades Básicas de Saúde, para aproximações sucessivas com a realidade local e facilitação do desenvolvimento de novas tecnologias e estratégias que impulsionem não só a melhoria das ações de saúde, mas também traga mais motivação aos profissionais envolvidos na assistência a população;
- Elaboração de relatos de experiência em formato de pesquisa científica para apresentação dos resultados positivos e experiências exitosas em eventos científicos relacionados à Saúde Coletiva;
- Criação de mecanismos e instrumentos que garantam o cumprimento das atribuições profissionais específicas determinadas para os profissionais da ESF.

#### 1.4. DIRETRIZES DO ATENDIMENTO

A atenção básica caracteriza-se por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades.

##### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

##### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

É desenvolvida por meio do exercício de práticas de cuidado e gestão, democráticas e participativas, sob forma de trabalho em equipe, dirigidas a populações de territórios definidos, pelas quais assume a responsabilidade sanitária, considerando a dinamicidade existente no território em que vivem essas populações.

Utiliza tecnologias de cuidado complexas e variadas que devem auxiliar no manejo das demandas e necessidades de saúde de maior freqüência e relevância em seu território, observando critérios de risco, vulnerabilidade, resiliência e o imperativo ético de que toda demanda, necessidade de saúde ou sofrimento devem ser acolhidos.

É desenvolvida com o mais alto grau de descentralização e capilaridade, próxima da vida das pessoas. Deve ser o contato preferencial dos usuários, a principal porta de entrada e centro de comunicação da Rede de Atenção à Saúde. Orienta-se pelos princípios da universalidade, da acessibilidade, do vínculo, da continuidade do cuidado, da integralidade da atenção, da responsabilização, da humanização, da equidade e da participação social.

A atenção básica considera o sujeito em sua singularidade e inserção sociocultural, buscando produzir a atenção integral.

A Atenção Básica tem como fundamentos e diretrizes:

I - Ter território adstrito sobre o mesmo, de forma a permitir o planejamento, a programação descentralizada e o desenvolvimento de ações setoriais e intersetoriais com impacto na situação, nos condicionantes e nos determinantes da saúde das coletividades que constituem aquele território, sempre em consonância com o princípio da equidade;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto:contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

II - Possibilitar o acesso universal e contínuo a serviços de saúde de qualidade e resolutivos, caracterizados como a porta de entrada aberta e preferencial da rede de atenção, acolhendo os usuários e promovendo a vinculação e corresponsabilização pela atenção às suas necessidades de saúde. O estabelecimento de mecanismos que assegurem acessibilidade e acolhimento pressupõe uma lógica de organização e funcionamento do serviço de saúde que parte do princípio de que a unidade de saúde deva receber e ouvir todas as pessoas que procuram os seus serviços, de modo universal e sem diferenciações excludentes. O serviço de saúde deve se organizar para assumir sua função central de acolher, escutar e oferecer uma resposta positiva, capaz de resolver a grande maioria dos problemas de saúde da população e/ou de minorar danos e sofrimentos desta, ou ainda se responsabilizar pela resposta, ainda que esta seja ofertada em outros pontos de atenção da rede. A proximidade e a capacidade de acolhimento, vinculação, responsabilização e resolutividade são fundamentais para a efetivação da atenção básica como contato e porta de entrada preferencial da rede de atenção;

III - Adscriver os usuários e desenvolver relações de vínculo e responsabilização entre as equipes e a população adscrita, garantindo a continuidade das ações de saúde e a longitudinalidade do cuidado. A adscrição dos usuários é um processo de vinculação de pessoas e/ou famílias e grupos a profissionais/equipes, com o objetivo de ser referência para o seu cuidado. O vínculo, por sua vez, consiste na construção de relações de afetividade e confiança entre o usuário e o trabalhador da saúde, permitindo o aprofundamento do processo de corresponsabilização pela saúde, construído ao longo do tempo, além de carregar, em si, um potencial terapêutico. A longitudinalidade do cuidado pressupõe a continuidade da relação clínica, com construção de vínculo e responsabilização entre profissionais e usuários ao longo do tempo e de modo permanente, acompanhando os efeitos das intervenções em saúde

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto:contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

e de outros elementos na vida dos usuários, ajustando condutas quando necessário, evitando a perda de referências e diminuindo os riscos de iatrogenia decorrentes do desconhecimento das histórias de vida e da coordenação do cuidado;

IV - Coordenar a integralidade em seus vários aspectos, a saber: integrando as ações programáticas e demanda espontânea; articulando as ações de promoção à saúde, prevenção de agravos, vigilância à saúde, tratamento e reabilitação e manejo das diversas tecnologias de cuidado e de gestão necessárias a estes fins e à ampliação da autonomia dos usuários e coletividades; trabalhando de forma multiprofissional, interdisciplinar e em equipe; realizando a gestão do cuidado integral do usuário e coordenando-o no conjunto da rede de atenção. A presença de diferentes formações profissionais, assim como um alto grau de articulação entre os profissionais, é essencial, de forma que não só as ações sejam compartilhadas, mas também tenha lugar um processo interdisciplinar no qual progressivamente os núcleos de competência profissionais específicos vão enriquecendo o campo comum de competências, ampliando, assim, a capacidade de cuidado de toda a equipe. Essa organização pressupõe o deslocamento do processo de trabalho centrado em procedimentos, profissionais para um processo centrado no usuário, onde o cuidado do usuário é o imperativo ético-político que organiza a intervenção técnico-científica; e

V - Estimular a participação dos usuários como forma de ampliar sua autonomia e capacidade na construção do cuidado à sua saúde e das pessoas e coletividades do território, no enfrentamento dos determinantes e condicionantes de saúde, na organização e orientação dos serviços de saúde a partir de lógicas mais centradas no usuário e no exercício do controle social. A Política Nacional de Atenção Básica considera os termos “atenção básica” e “Atenção Primária à Saúde”, nas atuais concepções, como termos equivalentes. Associa a ambos: os princípios e as diretrizes definidos neste documento. A Política Nacional de Atenção Básica tem na Saúde da

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

Família sua estratégia prioritária para expansão e consolidação da básica. A qualificação da Estratégia Saúde da Família e de outras estratégias de organização da atenção básica deverá seguir as diretrizes da atenção básica e do SUS, configurando um processo progressivo e singular que considera e inclui as especificidades locorregionais.

### **1.5. ADMINISTRAÇÃO DAS ATIVIDADES GERENCIAIS**

Definidas as áreas de atuação, suas equipes e sua metodologia de trabalho, a estratégia de maior eficácia para o êxito de propostas como a apresentada é a gestão das atividades, a fim de que o todo funcione de forma conectada e conexa, haja vista o efeito direto gerado pelo sucesso ou insucesso, por exemplo, das iniciativas das equipes de saúde da família, que irão impactar na demanda do Pronto Socorro e do Centro de Especialidades Médicas.

Ou seja, quanto mais eficaz a atuação e os resultados das equipes de saúde da família, menor a demanda gerada para o pronto socorro e para os médicos especialistas.

A gestão dos trabalhos compreende a coordenação geral das atividades e a coordenação por área de atuação, além da coordenação operacional, a análise de dados e acompanhamento da evolução situacional do Município, bem como a identificação das áreas com maior demanda por área de especialidade.

É este trabalho organizado, com base de dados tabulada com frequência regular, análise constante das melhores práticas a serem implantadas na saúde do Município e a interface entre as diversas áreas de atuação que elevará a eficiência da saúde municipal, permitindo um menor índice de incidência de doenças, menor

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

consumo de medicamentos, menor demanda no atendimento do pronto socorro e centro de especialidades médicas, diminuição dos recursos físicos e humanos consumidos pela Secretaria de Saúde, maior qualidade de vida da população, dentre outros benefícios.

- A expansão e estruturação de uma rede unidades básicas de saúde que permitam a atuação das equipes na proposta da saúde da família;
- A contínua revisão dos processos de trabalho das equipes de saúde da família com reforço as estruturas gerenciais nos municípios e estados;
- A elaboração de protocolos assistenciais integrados (promoção, prevenção, recuperação e reabilitação) dirigidos aos problemas mais frequentes do estado de saúde da população, com indicação da continuidade da atenção, sob a lógica da regionalização, flexíveis em função dos contextos estaduais, municipais e locais;
- Ações que visem o fortalecimento das estruturas gerenciais com vistas a: programação da atenção básica, supervisão das equipes, uso das informações para a tomada de decisão;
- Revisão dos processos de formação, educação em saúde com ênfase na educação permanente das equipes, coordenações e gestores;
- A definição de mecanismos de financiamento que contribuam para a redução das desigualdades intramunicipais;
- A institucionalização de processos de acompanhamento, monitoramento e avaliação da atenção básica;
- Ações articuladas com as instituições formadoras para promover mudanças na graduação e pós-graduação dos profissionais de saúde, de modo a responder aos desafios postos pela expansão e qualificação da atenção básica.

#### 1.6. AÇÕES VOLTADAS À QUALIDADE

##### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

##### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

### A. Acolhimento

A atenção básica lida com situações e problemas de saúde de grande variabilidade (desde as mais simples até as mais complexas), que exigem diferentes tipos de esforços de suas equipes. Tal complexidade se caracteriza pela exigência de se considerarem, a todo tempo e de acordo com cada situação, as dimensões orgânica, subjetiva e social do processo saúde-doença-cuidado, para que as ações de cuidado possam ter efetividade.

Além disso, as equipes da atenção básica estão fortemente expostas à dinâmica cotidiana da vida das pessoas nos territórios. Nesse sentido, a capacidade de acolhida e escuta das equipes aos pedidos, demandas, necessidades e manifestações dos usuários no domicílio, nos espaços comunitários e nas unidades de saúde é um elemento-chave. Neste Caderno, o foco principal será dado ao acolhimento à demanda espontânea nas unidades de atenção básica, mas é importante lembrar que o acolhimento não se restringe a essas situações.

Podemos dizer, genericamente, que o acolhimento é uma prática presente em todas as relações de cuidado, nos encontros reais entre trabalhadores de saúde e usuários, nos atos de receber e escutar as pessoas, podendo acontecer de formas variadas (“há acolhimentos e acolhimentos”). Em outras palavras, ele não é, a priori, algo bom ou ruim, mas sim uma prática constitutiva das relações de cuidado.

Sendo assim, em vez (ou além) de perguntar se, em determinado serviço, há ou não acolhimento, talvez seja mais apropriado analisar como ele se dá. O acolhimento se revela menos no discurso sobre ele do que nas práticas concretas.

#### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

#### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

O acolhimento deve se dar como forma de inclusão dos usuários, na medida em que pressupõe que não apenas determinados grupos populacionais (portadores de agravos mais prevalente se/ou recortados a partir de ciclos de vida) são objeto privilegiado do trabalho das equipes, mas também as pessoas que apresentam necessidades de saúde que não estão contempladas nesses critérios.

Sendo assim, podem ser cuidados na atenção básica, por exemplo, tanto um portador de hipertensão arterial como alguém com gastrite. Além disso, a ampliação de acesso se dá, também, uma vez que contempla adequadamente tanto a agenda programada quanto a demanda espontânea, abordando-se cada uma dessas situações segundo as especificidades de suas dinâmicas e tempos.

A implantação de acolhimento da demanda espontânea “pede” e provoca mudanças nos modos de organização das equipes, nas relações entre os trabalhadores e nos modos de cuidar.

Para acolher a demanda espontânea com equidade e qualidade, não basta distribuir senhas em número limitado (fazendo com que os usuários formem filas na madrugada), nem é possível (nem necessário) encaminhar todas as pessoas ao médico (o acolhimento não deve se restringir a uma triagem para atendimento médico). Organizar-se a partir do acolhimento dos usuários exige que a equipe reflita sobre o conjunto de ofertas que ela tem apresentado para lidar com necessidades de saúde da população, pois são todas as ofertas que devem estar à disposição para serem agenciadas, quando necessário, na realização da escuta qualificada da demanda.

É importante, por exemplo, que as equipes discutam e definam (mesmo que provisoriamente) o modo como os diferentes profissionais participarão do acolhimento. Quem vai receber o usuário que chega; como avaliar o risco e a

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

vulnerabilidade desse usuário; o que fazer de imediato; quando encaminhar/agendar uma consulta médica; como organizar a agenda dos profissionais; que outras ofertas de cuidado (além da consulta) podem ser necessárias etc. Como se pode ver, é fundamental ampliar a capacidade clínica da equipe de saúde, para escutar de forma ampliada, reconhecer riscos e vulnerabilidades e realizar/acionar intervenções.

Assumir efetivamente o acolhimento como diretriz é um processo que demanda transformações intensas na maneira de funcionar a atenção básica. Isso requer um conjunto de ações articuladas, envolvendo usuários, trabalhadores e gestores, pois a implantação do acolhimento dificilmente se dá apenas a partir da vontade de um ator isolado.

Os passos mais importantes para realizar o acolhimento dentro de uma Unidade Básica de Saúde, parte do pressuposto de que a recepção é o primeiro contato e de que, havendo situações imprevistas cuja avaliação e definição de oferta(s) precisa(s) de cuidado não sejam possíveis na recepção, deve haver um espaço adequado para escuta, análise, definição de oferta de cuidado com base na necessidade de saúde e, em alguns casos, intervenções, seguindo basicamente os seguintes passos:

- 1) Que usuários com atividades agendadas (consultas, por exemplo) ou da rotina da unidade (vacina, por exemplo) devem ser recebidos e devidamente direcionados, evitando esperas desnecessárias com potencial de confusão na recepção;
- 2) Que situações imprevistas são inerentes à vida e, nesse caso, requerem certa organização da unidade e do processo de trabalho da equipe, tanto para compreendê-las quanto para intervir sobre elas;
- 3) Que os trabalhadores encarregados de escutar demandas que surgem espontaneamente(sem agendamento prévio) devem ter: capacidade de analisá-las

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto:contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

(identificando riscos e analisando vulnerabilidade), clareza das ofertas de cuidado existentes na UBS, possibilidade de diálogo com outros colegas, algum grau de resolutividade e respaldo para acionar as ofertas de cuidado em tempos e modos que considerem a necessidade dos usuários.

### B. Política nacional de humanização

A Política Nacional de Humanização (PNH) busca colocar em prática os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar.

Dessa forma, estimula a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários para construir processos coletivos de enfrentamento de relações de poder, trabalho e afeto que muitas vezes produzem atitudes e práticas desumanizadoras que inibem a autonomia e a corresponsabilidade dos profissionais de saúde em seu trabalho e dos usuários no cuidado de si.

A partir da articulação municipal e estadual, se constrói, de forma compartilhada, planos de ação para promover e disseminar inovações em saúde. Com a análise dos problemas e dificuldades em cada serviço de saúde e tomando por referência experiências bem-sucedidas de humanização, a PNH tem sido experimentada em todo o país. Existe um SUS que dá certo, e dele partem as orientações da PNH, traduzidas em seu método, princípios, diretrizes e dispositivos.

O HumanizaSUS aposta em inovações em saúde, como:

- Valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde: usuários, trabalhadores e gestores;
- Fomento da autonomia e do protagonismo desses sujeitos e dos coletivos;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

- Aumento do grau de co-responsabilidade na produção de saúde e de sujeitos;
- Estabelecimento de vínculos solidários e de participação coletiva no processo de gestão;
- Mapeamento e interação com as demandas sociais, coletivas e subjetivas de saúde;
- Defesa de um SUS que reconhece a diversidade do povo brasileiro e a todos oferece a mesma atenção à saúde, sem distinção de idade, etnia, origem, gênero e orientação sexual;
- Mudança nos modelos de atenção e gestão em sua indissociabilidade, tendo como foco as necessidades dos cidadãos, a produção de saúde e o próprio processo de trabalho em saúde, valorizando os trabalhadores e as relações sociais no trabalho;
- Proposta de um trabalho coletivo para que o SUS seja mais acolhedor, mais ágil e mais resolutivo;
- Compromisso com a qualificação da ambientes, melhorando as condições de trabalho e de atendimento;
- Compromisso com a articulação dos processos de formação com os serviços e práticas de saúde.

### C. Protocolos

A qualidade da assistência e segurança do paciente são preocupações pulsantes na atualidade, se constituem em desafios diários e impactam diretamente na eficiência e eficácia do sistema de saúde.

No meio da saúde, a assistência e o uso seguro e racional de tecnologias, nestas incluídas os medicamentos e materiais, passam por muitos processos, em geral fragmentados. A assistência é multidisciplinar, baseada em diversos conhecimentos

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

técnicos e muitas informações sobre o paciente e em geral, é consequência de decisões inter-relacionadas.

Dante destas complexas relações, uma elevada probabilidade de falhas é esperada, o que reduz a segurança dos pacientes.

A adoção de práticas profissionais baseadas em protocolos e evidências clínicas, a boa qualidade da comunicação entre os profissionais que prestam assistência ao paciente, a abertura para se aprender a partir das falhas ocorridas e a compreensão de que devemos tornar a assistência nos serviços de saúde da rede básica brasileira mais segura, nos torna atuantes no processo que conduz à maior segurança do paciente.

#### Para que servem os protocolos?

- Para que todos os pacientes que são atendidos no serviço de saúde tenham o atendimento mais seguro, eficaz e de melhor qualidade disponível;
- Para que possa prever os recursos necessários à adequada realização dos procedimentos, utilizando racionalmente tudo que se tem;
- Para tornar a rotina mais fácil e ágil;
- Para facilitar o processo de ensino-aprendizagem na unidade de saúde

A implantação dos protocolos deverão ser realizadas em consenso com a administração de saúde municipal e a UNISAU, de acordo com as necessidades locais e das características populacionais e do perfil de atendimento nos serviços executados dentro das unidades de saúde de Cajamar.

A gestão da qualidade garante um alto nível de prestação de serviço em todos os setores de uma organização de saúde e serve como ferramenta permanente de

##### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

##### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

aprimoramento institucional, se baseando em práticas de gestão e de assistência mais transparentes e seguras porque envolvem a verificação diária de atividades e serviços de acordo com padrões de excelência reconhecidos.

Neste contexto, a **UNISAU** irá implantar as seguintes ações:

#### D. Introduzir a Gestão da Qualidade

- Introduzir a Gestão da Qualidade como uma ferramenta permanente de aprimoramento institucional;
- Racionalizar a utilização de recursos humanos, financeiros e tecnológicos;
- Buscar maior eficiência e efetividade no atendimento;
- Utilizar os referenciais de excelência do atendimento à saúde para reorganizar suas práticas, diminuir riscos para os pacientes, profissionais e colaboradores;
- Gerenciamento de Documentos - Os documentos normativos que definem as atividades da instituição, sejam estes de origem interna ou externa, devem ter suas áreas de aplicação e validade gerenciadas.
- As ações de qualidade irão interagir com as ações das áreas assistenciais e do corpo clínico, participando de reuniões científicas, no estabelecimento de protocolos, no apoio em treinamentos e no esclarecimento de assuntos referentes aos diversos serviços/setores.

Serão, também, implantadas as seguintes ações pela **UNISAU**:

##### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

##### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

#### E. Pesquisa de Satisfação dos Pacientes/Usuários

É importante reconhecer a satisfação ou insatisfação dos usuários do ponto de vista da organização. A Pesquisa de Satisfação do Cliente tem entre outras, as seguintes funções:

- Procurar reduzir as despesas com assistência à saúde (tratamento terciário) adotar modelo de atenção voltado para a promoção da saúde, prevenção de doenças e reabilitação;
- Buscar a redução das ações judiciais de denúncia e reivindicações dos usuários e de suas organizações representativas, bem como, das associações de defesa dos direitos dos doentes;
- Atribuir responsabilidades pela saúde individual aos próprios cidadãos;
- Praticar política de indução à participação e envolvimento dos usuários na racionalização das despesas em saúde, compreendendo-os como os financiadores do sistema;
- Atender aos usuários nas mudanças de estruturas e da prática dos serviços.

Não se pode por em dúvida a opinião do paciente, embora seja discutível a sua condição de distinguir a boa ou a má qualidade dos aspectos técnicos do tratamento.

Recomenda-se uma abordagem multidimensional da avaliação com a participação dos diversos atores sociais envolvidos no sistema dos serviços de saúde e a construção de espaços institucionais apropriados para desenvolver atividade de controle da qualidade.

Para dimensionar a satisfação do usuário e seus familiares, será adotada uma pesquisa de opinião relacionada ao tempo de espera e atendimento, níveis de serviço e instalações físicas, com medições periódicas de aplicação.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

Essa pesquisa tem como objetivo avaliar a qualidade do atendimento e da unidade como um todo e utilizá-la como ferramenta na melhoria dos processos e da gestão do serviço oferecido em cada unidade.

Sua aplicação será realizada diariamente, nos diversos setores das unidades, com coletas e tabulação dos resultados que sejam suficientes para ser obter a percepção do que está acontecendo dentro da unidade, atingindo no mínimo 10% dos pacientes atendidos.

A UNISAU ainda instalará, no âmbito da Estratégia Saúde da Família, o Serviço de Atendimento ao Usuário, que será vinculado ao Coordenador Ouvidor.

Serão apresentados, com periodicidade mensal, à Administração Municipal, relatório circunstanciado em que serão consignados os atendimentos realizados, bem como gráfico que demonstre a curva de satisfação obtida no período.

A Ouvidoria deverá apurar e resolver, no mínimo, a 90% das queixas recebidas.

#### F. Regimentos Internos

Regimento interno é um conjunto de regras estabelecidas por um grupo para regulamentar e normatizar o seu funcionamento, visando o cumprimento de sua função pública regularmente instituída.

O regimento interno deverá ser o resultado de uma construção coletiva e deve ser elaborado de forma que não exceda os limites das leis, devendo contemplar os mecanismos que garantam o seu pleno funcionamento.

##### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

##### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

Normalmente, esse tipo de documento é composto por itens como constituição, finalidades, organização, estrutura, competências e atribuições, deliberações e funcionamento.

Para os casos da atenção básica de Cajamar, serão analisados tais documentos e ajustados e atualizados em caso de necessidade.

Entretanto, se os regimentos internos forem inexistentes, será providência da UNISAU elabora-los ainda nos dois primeiros meses de trabalho, contados da data do início da operacionalização da Estratégia da Saúde da Família.

#### G. Pesquisa de clima organizacional

O clima organizacional é o indicador do grau de satisfação dos membros de uma empresa, em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente da organização, tais como políticas de RH, modelo de gestão, missão da empresa, processo de comunicação, valorização profissional e identificação com a organização.

Como principais contribuições da pesquisa sobre o Clima Organizacional, destacamos:

- Alinhar a cultura com as ações efetivas da própria empresa;
- Promover a satisfação das pessoas. O contrato psicológico de trabalho;
- Integrar os diversos processos e áreas funcionais;
- Otimizar a comunicação;
- Deixar claro o estilo de liderança vigente;
- Enfocar o cliente;
- Otimizar as ações gerenciais, tornando-as mais consistentes;
- Aumentar a produtividade;

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

- Diminuir o índice de rotatividade;
- Criar um ambiente de trabalho seguro, com autonomia;
- Apontar os desafios, as perspectivas de desenvolvimento profissional e pessoal, as oportunidades de treinamento, o reconhecimento e a valorização.
- Eliminar aspectos desfavoráveis, manter os favoráveis e estudar aqueles que não apresentaram tendência nítida de opinião.

Para que o processo seja mais preciso e real possível, é necessário ter a concepção de alguns fatores, no momento da sua aplicação:

*a) Conhecimento aprofundado do serviço que se pretende analisar;*

*b) Análise da correlação existente entre o projeto institucional e a sua contextualização no campo técnico, social e político;*

*c) Conhecimento empírico do que se avalia;*

*d) Análise das representações sociais dos atores sociais (gerentes, profissionais da saúde, clientela, etc.);*

*e) Compreensão de suas expectativas sociais, aspectos culturais e ideológicos diretamente envolvidos nas práticas institucionais;*

*f) Análise propriamente dita. Confecção de relatório/diagnóstico na perspectiva da pesquisa estratégica;*

*g) Divulgação dos resultados por toda a unidade;*

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

*h) Articulação do conhecimento teórico sobre a temática e propostas de ações (técnicas/ políticas) resultantes da aplicação da pesquisa;*

Sua aplicação é normalmente anual, com a participação de todos os setores da unidade, com o máximo de representatividade possível por categoria e função.

A aplicação, coleta e tabulação dos resultados realizados de forma clara e confiável, para que todos os envolvidos tenham segurança ao responder e que o resultado faça de alguma forma, diferença no que está acontecendo dentro da unidade.

#### **H. Plano de educação permanente**

A Educação Permanente em Saúde é uma proposta de ação estratégica que visa a transformar e a qualificar a atenção à saúde, os processos formativos, as práticas de saúde e pedagógicas, além de incentivar a organização das ações e dos serviços.

A implantação dessa política implica o trabalho articulado entre o sistema de saúde, colocando em evidência a formação e o desenvolvimento para o SUS, na perspectiva da educação permanente.

Em outras palavras, a educação permanente é a articulação entre as necessidades de aprendizagem e as necessidades do trabalho, quando o aprender e o ensinar se incorporam ao cotidiano das pessoas e das organizações de saúde.

Esta estratégia, além de possibilitar a atualização técnica dos profissionais da saúde, permite a reflexão e a análise crítica dos processos de trabalho e dos processos

##### **Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

##### **Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

de formação, facilitando a identificação de problemas e a elaboração de estratégias para a superação dos mesmos.

O principal objetivo do aperfeiçoamento profissional e da educação permanente é buscar soluções a partir dos problemas enfrentados no cotidiano do trabalho, considerando as experiências e as vivências de cada um, e, com isso, promover transformações na prática profissional, na própria organização do trabalho e nas práticas de ensino.

O método a ser utilizado irá compreender no mínimo treinamentos mensais de capacitação/aperfeiçoamento, com carga horária mínima estimada de 02 (duas) horas, com profissionais contratados pela instituição, composto de aulas teóricas e práticas, incluindo-se obrigatoriamente os profissionais que atuam nas unidades da atenção básica de Cajamar.

Será elaborado, sob a supervisão da Secretaria Municipal de Saúde, cronograma detalhado de Educação Permanente no qual conste no mínimo a previsão de Capacitação Inicial e Capacitação Contínua, bem como: definição das datas, temas abordados, objetivos das capacitações, programação dos eventos (cursos, palestras, seminários, treinamentos, campanhas).

Mensalmente serão elaborados relatórios demonstrativos das ações de capacitação que terão no mínimo as seguintes informações: local de realização, público-alvo, especificação do conteúdo abordado, currículo do formador/palestrante, lista de presença, avaliação e impacto gerado na instituição e na rotina dos funcionários, registros fotográficos e outros.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

Nas ações de educação permanente poderão ser abordados alguns dos seguintes temas:

- Sistematização da assistência de enfermagem (SAE)
- Humanização – métodos e práticas
- Liderança
- Gestão de pessoas
- Manuseio de resíduos
- Gestão de processos
- SUS – Princípios e Diretrizes
- Equidade em Saúde
- Gestão em Saúde
- Normas, Rotinas e Protocolos
- Qualificação em classificação de risco
- Dengue
- Geriatria;
- Vacinação;
- Saúde mental
- Drogas/álcool/fumo;
- Saúde da mulher e
- Adolescência

O desafio com esse projeto será auxiliar na reorientação da capacitação dos profissionais de saúde e a formação dos alunos iniciadas com a reforma curricular diante da necessidade de consolidação do SUS, para induzir as transformações necessárias.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

Optou-se pelo projeto de educação permanente por entender que o processo de trabalho na saúde é coletivo e não depende exclusivamente de um saber para dar respostas aos problemas de saúde da população.

A educação permanente, como visto, é centrada no processo de trabalho, e tem como propósito melhorar a qualidade de vida humana em todas as dimensões: pessoais e sociais, auxiliando na formação integral do indivíduo e na transformação do meio para uma futura sociedade.

Como se deseja alcançar uma atuação dos profissionais nos serviços de saúde criadora e transformadora, é necessário que se busque a educação permanente dos profissionais, porque o seu processo é compartilhado coletivamente entre trabalhadores de saúde, alunos e usuários do sistema para a busca de soluções dos problemas reais locais.

### Cronograma

Nosso cronograma visa atender demandas reais das unidades atendidas. Dentro do planejamento serão contemplados pelo menos 24 eventos, a serem executados durante o período contratual.

### Datas

É sugerida a aplicação duplicada do mesmo tema dentro de um mês, sendo uma em dia par (dia 12 de cada mês ou primeiro dia útil seguinte) e outra em dia ímpar (dia 25 de cada mês ou primeiro dia útil seguinte), com intuito assim de atendermos as equipes de plantão em cada um desses dias, contemplando assim o maior número de colaboradores.

#### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

#### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

## Conteúdo

Serão abordados os temas mencionados abaixo, de acordo com os 12 (doze) meses de contrato a partir do início da assunção:

	<b>TEMAS</b>
<b>Mês 01</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistematização da assistência de enfermagem (SAE)</li><li>• Humanização – métodos e práticas</li></ul>
<b>Mês 02</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Liderança</li><li>• Gestão de pessoas</li></ul>
<b>Mês 03</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manuseio de resíduos</li></ul>
<b>Mês 04</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestão de processos</li><li>• SUS – Princípios e Diretrizes</li></ul>
<b>Mês 05</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equidade em Saúde</li><li>• Gestão em Saúde</li></ul>
<b>Mês 06</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normas, Rotinas e Protocolos</li><li>• Qualificação em classificação de risco</li></ul>
<b>Mês 07</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dengue</li></ul>
<b>Mês 08</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geriatria;</li></ul>
<b>Mês 09</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vacinação;</li></ul>
<b>Mês 10</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Saúde mental</li></ul>

### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

Mês 11	<ul style="list-style-type: none"><li>Drogas/álcool/fumo;</li></ul>
Mês 12	<ul style="list-style-type: none"><li>Saúde da mulher</li><li>Saúde da Criança e Adolescente</li></ul>

**Carga Horária:** Cada aula terá uma carga horária de no mínimo 02 (duas) horas por evento.

**Observação:** As datas e temas sugeridos podem sofrer alterações mediante necessidades organizacionais e eventuais solicitações e demandas da Diretoria de Saúde.

## 2. MECANISMOS DE AVALIAÇÃO E CONTROLE DE RESULTADOS

Historicamente a qualidade da assistência à saúde tem sido determinada por meio do julgamento individual dos profissionais envolvidos.

No entanto, as pressões da sociedade, os altos custos da assistência, bem como a necessidade de promover a equidade de acesso aos recursos, estão direcionando os esforços das instituições públicas no sentido de buscar evidências objetivas de que os serviços de saúde estão sendo providos, de maneira eficiente, enquanto mantém e melhoram a qualidade do cuidado ao paciente.

A busca da qualidade da atenção dos serviços de saúde deixou de ser uma atitude isolada e tornou- se hoje um imperativo técnico e social.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

A sociedade está exigindo cada vez mais a qualidade dos serviços a ela prestados, principalmente por órgãos públicos.

Esta exigência torna fundamental a criação de normas e mecanismos de avaliação e controle da qualidade assistencial.

A avaliação é, em especial, parte fundamental no planejamento e na gestão do sistema de saúde.

Um sistema de avaliação efetivo deve reordenar a execução das ações e serviços, redimensionando-os de forma a contemplar as necessidades de seu público, dando maior racionalidade ao uso dos recursos. A abordagem para a avaliação desta qualidade deve ser ampla, abrangendo diferentes aspectos e visões:

- Avaliação da estrutura: existência de recursos físicos (instalações), humanos (pessoal) e organizacionais (comitês, protocolos assistenciais, etc.) adequados;
- Avaliação dos processos de trabalho nas áreas de gestão, serviços de apoio e serviços assistenciais: organização e documentação, protocolos, normas e rotinas;
- Avaliação dos resultados: o impacto da assistência prestada na situação de saúde, conhecimento e comportamento do paciente. Na dimensão epidemiológica, esta avaliação é feita por meio de indicadores específicos, tais como taxa de mortalidade e de infecção, média de permanência etc;
- Avaliação da satisfação dos pacientes em relação ao atendimento recebido e dos provedores destes serviços em relação aos seus ambientes de trabalho.

**Estas diferentes abordagens estão relacionadas entre si e devem ser analisadas em conjunto.**

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

A estrutura física e organizacional tem um impacto direto na qualidade do processo que, por sua vez, se reflete na melhora dos resultados.

A satisfação dos pacientes e provedores, no entanto, não pertence a esta cadeia linear, embora se relacione aos outros fatores de uma maneira mais sutil: a satisfação é diretamente influenciada pela estrutura e indiretamente pela relação médico- paciente, mas não pela qualidade técnica (acurácia do diagnóstico e do tratamento).

Por sua vez, a satisfação dos pacientes e dos provedores afeta a qualidade dos resultados obtidos por sua maior cooperação e boa-vontade.

A **UNISAU**, com uma concepção de coordenação e controle centralizado, vertical e voltado mais para as atividades do que para os resultados dos serviços.

O enfoque na modernização e inovação da gestão dos serviços de saúde da atenção básica pressupõe os seguintes instrumentos:

- 1) Clareza da missão institucional, ou seja, a expressão da razão de ser da organização o que a legitima perante os seus usuários e seus funcionários;
- 2) Visão clara sobre o futuro, seus usuários e serviços que presta, de modo que a gestão se concentre no essencial;
- 3) Liderança dos seus dirigentes, estimulando mudanças de comportamentos, mentalidade, atitudes e rotinas de trabalho;
- 4) Alocação de recursos adequada, vinculando-se a prioridades estratégicas e à definição de metas explícitas e verificáveis através de indicadores de desempenho;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

- 5) Recursos Humanos motivados pelo seu engajamento no trabalho e com uma visão de futuro;
- 6) Estrutura Organizacional, que enfatiza a importância dos papéis de cada um dentro da organização com vista a agregar valor ao serviço prestado;
- 7) Sistema de informação confiável e oportuno sobre a operação cotidiana, permitindo a definição de ações e a conversão de rumos.

São, em contrapartida, os desafios a ser enfrentados:

- Excesso de procedimentos diagnósticos originados das consultas da Atenção Básica (Manual Instrutivo PMAQ);
- Quantidade elevada de população;
- Alto índice de gestantes na adolescência;
- Alto número de diabéticos e hipertensos
- Alto índice de Doenças Sexualmente Transmissíveis;
- Alto índice de exodontias;
- Alto índice de notificações de violência.

## 2.1. Estratégias Adotadas para o Sucesso da Implantação do Modelo

Para o sucesso do modelo gerencial que será adotado na gestão das Unidades e Equipes da Estratégia Saúde da Família de Cajamar as seguintes estratégias serão adotadas:

- a) *Implantação do trabalho em equipe – interdependência e sinergismo e complementaridade das ações.*

### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

- b) Definição com clareza dos objetivos e resultados individuais e do grupo a serem alcançados.
- c) Construção em conjunto, de um plano de trabalho de cada setor, de acordo com as metas estabelecidas.
- d) Compartilhamento por setor entre os colaboradores de: objetivos, decisões, responsabilidades e também resultados (produtividade).
- e) Implantação da avaliação constante dos processos e dos resultados pelas chefias das unidades e staff central.
- f) Implantação da Educação Permanente e Educação Continuada para todos os colaboradores.
- g) Aprimoramento das relações interpessoais e valorização da comunicação entre os membros da equipe.
- h) Supervisão constante dos processos de trabalho em cada unidade, realizada por cada responsável da unidade.
- i) Motivação dos colaboradores através do reconhecimento dos resultados da produção do seu trabalho.
- j) Sistematização da pesquisa de Satisfação Usuário/Paciente, como estratégia de aprimoramento dos processos de trabalho.
- k) Implantação de processo de monitoramento e avaliação.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

- l) Manutenção e intensificação da vigilância sobre doenças e agravos de notificação compulsória, garantindo o adequado preenchimento da ficha de notificação/investigação.*
- m) Monitoramento e avaliação do processo de planejamento, das ações implantadas e dos resultados alcançados, de modo a fortalecer o planejamento e contribuir para a transparência do processo.*
- n) Programação de 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.*
- o) Implantação e acompanhamento do processo de trabalho das equipes da Estratégia Saúde da Família de Cajamar, de interesse recíproco, contemplando normas e diretrizes do Ministério da Saúde.*
- p) Sintonização com a programação de ações prioritárias da Vigilância em Saúde, estipulada pelo Ministério da Saúde e pela Secretaria Municipal de Saúde.*
- q) Manter a população informada sobre o funcionamento dos serviços, com foco na otimização do uso coletivo.*
- r) Trabalhar constantemente pela melhoria da qualidade dos nossos recursos humanos e dos recursos humanos da Secretaria Municipal de Saúde como um todo.*

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

s) *Estimular a prática das ações inter setoriais.*

## 2.2. Funcionamentos do Serviço de Administração 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 da UNISAU evidenciados neste Plano de Trabalho, com o objetivo de ditar regras para o funcionamento dos diferentes departamentos.

Nossa equipe de executivos gestores, o “staff” central da UNISAU 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.

## 2.3. Normas para Realização de Outros Procedimentos

Serão caracterizados pelas normas de todos os procedimentos operacionais da unidade de saúde, descritas e executadas de maneira padronizada.

### 2.3.1. Aquisição de Materiais

O sistema de aquisição de materiais seguirá o disposto no Regulamento de Compras e Contratações da **UNISAU**.

#### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

#### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

### 3. MECANISMOS DE AVALIAÇÃO E CONTROLE DE RESULTADOS

Historicamente a qualidade da assistência à saúde tem sido determinada por meio do julgamento individual dos profissionais envolvidos. No entanto, as pressões da sociedade, os altos custos da assistência, bem como a necessidade de promover a equidade de acesso aos recursos, estão direcionando os esforços das instituições públicas no sentido de buscar evidências objetivas de que os serviços de saúde estão sendo providos, de maneira eficiente, enquanto mantém e melhoram a qualidade do cuidado ao paciente.

A busca da qualidade da atenção dos serviços de saúde deixou de ser uma atitude isolada e tornou- se hoje um imperativo técnico e social. A sociedade está exigindo cada vez mais a qualidade dos serviços a ela prestados, principalmente por órgãos públicos. Esta exigência torna fundamental a criação de normas e mecanismos de avaliação e controle da qualidade assistencial.

A avaliação é, em especial, parte fundamental no planejamento e na gestão do sistema de saúde.

Um sistema de avaliação efetivo deve reordenar a execução das ações e serviços, redimensionando-os de forma a contemplar as necessidades de seu público, dando maior racionalidade ao uso dos recursos. A abordagem para a avaliação desta qualidade deve ser ampla, abrangendo diferentes aspectos e visões:

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

- Avaliação da estrutura: existência de recursos físicos (instalações), humanos (pessoal) e organizacionais (comitês, protocolos assistenciais, etc.) adequados;
- Avaliação dos processos de trabalho nas áreas de gestão, serviços de apoio e serviços assistenciais: organização e documentação, protocolos, normas e rotinas;
- Avaliação dos resultados: o impacto da assistência prestada na situação de saúde, conhecimento e comportamento do paciente. Na dimensão epidemiológica, esta avaliação é feita por meio de indicadores específicos, tais como taxa de mortalidade e de infecção, média de permanência etc;
- Avaliação da satisfação dos pacientes em relação ao atendimento recebido e dos provedores destes serviços em relação aos seus ambientes de trabalho.

A estrutura física e organizacional tem um impacto direto na qualidade do processo que, por sua vez, se reflete na melhora dos resultados.

A satisfação dos pacientes e provedores, no entanto, não pertence a esta cadeia linear, embora se relacione aos outros fatores de uma maneira mais sutil: a satisfação é diretamente influenciada pela estrutura e indiretamente pela relação médico- paciente, mas não pela qualidade técnica (acurácia do diagnóstico e do tratamento). Por sua vez, a satisfação dos pacientes e dos provedores afeta a qualidade dos resultados obtidos por sua maior cooperação e boa-vontade.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

A UNISAU, com uma concepção de coordenação e controle centralizado, vertical e voltado mais para as atividades do que para os resultados dos serviços.

O enfoque na modernização e inovação da gestão hospitalar pressupõe os seguintes instrumentos:

- 1) Clareza da missão institucional, ou seja, a expressão da razão de ser da organização o que a legitima perante os seus usuários e seus funcionários;
- 2) Visão clara sobre o futuro, seus usuários e serviços que presta, de modo que a gestão se concentre no essencial;
- 3) Liderança dos seus dirigentes, estimulando mudanças de comportamentos, mentalidade, atitudes e rotinas de trabalho;
- 4) Alocação de recursos adequada, vinculando-se a prioridades estratégicas e à definição de metas explícitas e verificáveis através de indicadores de desempenho;
- 5) Recursos Humanos motivados pelo seu engajamento no trabalho e com uma visão de futuro;
- 6) Estrutura Organizacional, que enfatiza a importância dos papéis de cada um dentro da organização com vista a agregar valor ao serviço prestado;
- 7) Sistema de informação confiável e oportuno sobre a operação cotidiana, permitindo a definição de ações e a conversão de rumos.

### 3.1. INDICADORES DE DESEMPENHO

#### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

#### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

As metas serão definidas pela área de gestão da DMS, sempre compreendendo que a Saúde da Família é uma Estratégia de atenção à saúde, cuja consolidação será em prol de um modelo centrado na qualidade de vida das pessoas e de seu meio ambiente, bem como na relação da equipe de saúde com a comunidade, e serão detalhadas em planejamento estratégico específico para atender a cada um dos objetivos descritos.

Ressaltamos, ainda, que as metas para avaliação da gestão de Estratégia de Saúde da Família deverá levar em consideração o número de equipes completas registradas no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), pois o repasse de recursos financeiros do Ministério da Saúde é feito com base nessas informações.

Na organização e qualificação do Processo de Trabalho deverão ser cumpridas as disposições contidas nas pactuações oficiais, tais como SISPACTO; Termos de Contrato de Gestão; Programação Anual de Saúde; Plano Municipal de Saúde, além de acompanhar o definido pelo Sistema de Monitoramento e Avaliação para a ESF/ESB com a utilização de instrumentos do Sistema e-SUS e, em especial, a ferramenta de Planejamento, Programa e Avaliação para Melhoria da Qualidade (PMAQ- Manual Instrutivo).

### **3.1.1. INDICADORES QUANTITATIVOS / METAS**

Mensalmente deverão ser demonstrados a consecução dos objetivos estratégicos e o cumprimento das metas estabelecidas, através da prestação de contas, de acordo com os quadros a seguir:

#### **Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

#### **Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

**Quantidade Mínima de Consultas Profissionais Nível Superior (Médico e Enfermeiro)**

<b>UBSF</b>	<b>MÉDICA</b>	<b>ENFERM.</b>
Dra. Maria de Lourdes Mendonça Bravo	320	150
Parque Maria Aparecida	320	150
Parque Maria Aparecida	320	150
Belo Planalto	320	150
Belo Planalto	320	150
Panorama	320	150
Ponunduva	320	150
São Benedito – Km 43	320	150
Cajamar Centro	320	150
Cajamar Centro	320	150
Edivaldo Soares Massagardi – Guaturinho	320	150

**Quantidade Mínima de Consultas Profissionais Nível Superior (Dentista)**

<b>UBSF</b>	<b>1ª CONSULTA ODONTO PROGRAMADA (% em cima da população cadastrada)</b>
Dra. Maria de Lourdes Mendonça Bravo	1,66%
Parque Maria Aparecida	1,66%
Parque Maria Aparecida	1,66%
Belo Planalto	1,66%
Panorama	1,66%
Ponunduva	1,66%
São Benedito – Km 43	1,66%
Cajamar Centro	1,66%
Edivaldo Soares Massagardi – Guaturinho	1,66%

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

UBSF	MÉDICA	ENFERMAGEM	Auxiliar ENFERMAGEM
Dra. Maria de Lourdes Mendonça Bravo	20	25	30
Parque Maria Aparecida	20	25	30
Parque Maria Aparecida	20	25	30
Belo Planalto	20	25	30
Panorama	20	25	30
Belo Planalto	20	25	30
Ponunduva	20	25	30
São Benedito – Km 43	20	25	30
Cajamar Centro	20	25	30
Cajamar Centro	20	25	30
Edivaldo Soares Massagardi - Guaturinho	20	25	30

**Quantidade Mínima de Visita Domiciliar**

**Programas - Percentual de Pacientes Cadastrados e Acompanhados**

UBSF	HIPERTENSÃO	DIABETES	GESTANTE	TUBERCULOSE	HANSENÍASE
Dra. Maria de Lourdes Mendonça Bravo	85 a 100%	85 a 100%	85 a 100%	100%	100%
Parque Maria Aparecida	85 a 100%	85 a 100%	85 a 100%	100%	100%
Parque Maria Aparecida	85 a 100%	85 a 100%	85 a 100%	100%	100%
Belo Planalto	85 a 100%	85 a 100%	85 a 100%	100%	100%
Panorama	85 a 100%	85 a 100%	85 a 100%	100%	100%
Belo Planalto	85 a 100%	85 a 100%	85 a 100%	100%	100%
Ponunduva	85 a 100%	85 a 100%	85 a 100%	100%	100%
São Benedito – Km 43	85 a 100%	85 a 100%	85 a 100%	100%	100%
Cajamar Centro	85 a 100%	85 a 100%	85 a 100%	100%	100%
Cajamar Centro	85 a 100%	85 a 100%	85 a 100%	100%	100%
Edivaldo Soares Massagardi - Guaturinho	85 a 100%	85 a 100%	85 a 100%	100%	100%

Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

### Quantidade Mínima de Grupos Educativos da Equipe

UBSF	QTDE POR EQUIPE
Dra. Maria de Lourdes Mendonça Bravo	05
Parque Maria Aparecida	05
Parque Maria Aparecida	05
Belo Planalto	05
Panorama	05
Belo Planalto	05
Ponunduva	05
São Benedito – Km 43	05
Cajamar Centro	05
Cajamar Centro	05
Edivaldo Soares Massagardi - Guaturinho	05

### Quadro resumo das metas

Consultas (Médico/Enfermeiro)	0,5	11	5,5
Consultas (Odontologia)	0,5	9	4,5
Visita Domiciliar	0,5	11	5,5
Programas	0,5	11	5,5
Grupos Educativos	0,5	11	5,5
Total máximo de desconto da parcela			27,5
Meta Mensal	%	Equipes	Total (%)

#### 3.1.2. INDICADORES QUALITATIVAS

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

000160

## METAS QUALITATIVAS – GESTÃO

Promover cursos de capacitação profissional permanente visando à melhoria na qualidade da gestão e da assistência prestada na unidade;

Realizar ações para diminuir a permanência do paciente na espera pelo atendimento nas unidades de saúde;

Realizar ações gerenciais para agilizar a marcação da consulta na Rede Básica de Saúde com o especialista.

Resolver, pelo menos, 90% das queixas que forem registradas oficialmente na ouvidoria.

O monitoramento e avaliação dos Indicadores Verificáveis e os Meios de Verificação de tais Indicadores demonstrados no quadro acima, serão analisados, dimensionados e compilados em relatórios distintos, enviados trimestralmente em 03 (três) vias; uma para a Secretaria Municipal de Saúde de Cajamar - SP, que também receberá os relatórios por e-mail, uma para a Comissão de Avaliação e a outra para o Conselho Municipal de Saúde; da seguinte forma:

*a) Quantidade: Avaliação das metas quantitativas pactuadas na Cláusula de Descrição dos Serviços do Contrato de Gestão.*

*b) Ensino e Pesquisa: programação trimestral de eventos de Educação Continuada; programação de Educação Permanente para médicos, enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem.*

*c) Qualidade: avaliação de satisfação do usuário; avaliação de satisfação dos colaboradores; demonstração das determinações das comissões exigidas, prontuário, fármaco-vigilância e comissão de ética.*

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

**d) Gestão:** redução do tempo médio de permanência; humanização; custos operacionais; 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 triagem.
- Relação usuário/profissional de saúde.
- Eficácia e resolutividade.
- Territorialidade e descentralização.
- Informação e participação na gestão.

No que tange qualidade, não podemos confundir com as pesquisas sobre satisfação, que também serão realizadas, pois a avaliação feita pelos usuários não acontece a partir da perspectiva da definição de conhecimentos técnicos e do que se deve entender por qualidade.

Contudo, a avaliação sobre a satisfação dos usuários, entendida em sua conexão com a percepção de qualidade, pode ser considerada como um dos componentes da avaliação dos indicadores de resultados, concomitantemente aos descritos acima.

Tais indicadores serão compilados e disponibilizados, também para o auxílio em feedback à gestão da unidade, como para o acompanhamento dos mesmos pela Secretaria Municipal de Saúde e a Comissão de Avaliação.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

Concomitantemente às ações de avaliação acima descritas, realizaremos periodicamente oficinas de trabalho, dinâmicas de grupo e treinamento continuado permanente, onde iremos verificar o grau de dificuldade em cada setor e de cada colaborador.

Ao final de cada encontro, ter-se-á uma conclusão consensual que fornecerá elementos para a complementação dos relatórios que subsidiarão a criação de Protocolos Operacionais Padrões (P.O.Ps.), que servirão para intervir com eficácia, aumentando constantemente a qualidade de atendimento e de trabalho.

Após a finalização de cada relatório emitiremos uma cópia que será enviada à Secretaria Municipal de Saúde, ao Conselho Municipal de Saúde e à Comissão de Avaliação para o acompanhamento dos resultados das avaliações e das intervenções realizadas.

#### 4. MODELO DE GESTÃO

Para cumprimento do modelo proposto, escolhe-se uma gestão colegiada com os órgãos de saúde municipais, em todos os seus níveis, estabelecendo função deliberativa e fiscalizadora superior, em nível estratégico de coordenação, controle e avaliação globais e também de fixação das diretrizes fundamentais para o funcionamento da unidade.

Além disso, com a realização de reuniões de trabalho semanais e mensais, deve-se estabelecer a descentralização da gestão, o acompanhamento dos indicadores, de resultados e dos projetos.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

Por fim, deverá ser estabelecido o conhecimento e responsabilidade sobre os processos de trabalho; procedendo a integração das dimensões ou perspectivas médicos-assistenciais e administrativo; contribuindo para efetivar um sistema de padronização dos problemas de saúde dos pacientes, associando-se os recursos que devem ser usados nesta atenção pela unidade de saúde, valendo colacionar o Cronograma de Implantação e Manutenção:



**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170



insumos											
Acompanhamento do processo de territorialização											
<b>3. ESTRUTURAÇÃO</b>		<b>2018/2019</b>									
		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10
Acompanhamento da proporção da população coberta pela ESF											
Monitoramento da média mensal de consultas médicas por habitante nas especialidades / outros serviços											
Acompanhamento da média mensal de visitas domiciliares por família											
Monitoramento dos sistemas de informação											
Implantação do sistema de referencia e contra-referência local e regional											
Avaliação para (re)planejamento de ações											
Verificação da situação estrutural das unidades											
Manutenção das unidades											

\* O módulo introdutório deverá ser realizado toda vez que houver ingresso de pelo menos 05 novos profissionais

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Tel: 11 4803-0758

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

[contato@unisau.com](mailto:contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

**000166**

## 5. MODELO ASSISTENCIAL

A **UNISAU** deverá buscar em seu modelo assistencial a integralidade da atenção, a partir de pontos complementares:

1) Cliente em foco: atendimento integral humanizado e de qualidade.

2) Profissional em foco: pensando em quem faz.

3) Modelo de Gestão: responsabilidade e otimização dos recursos.

4) Sistema de Saúde em foco: regulação e efetiva inserção no sistema, na busca da equidade.

À necessidade do destaque para estes pontos como linhas do cuidado, reconhece-se que não é possível pensar na qualidade do atendimento sem pensar nas condições de trabalho como também nos mecanismos de gestão, acompanhado ainda pela inserção da unidade em um sistema que possua regulação.

Neste sentido, a integralidade reflete um conjunto integrado de cuidados, envolvendo uma quantidade de atos, procedimentos, fluxos, rotinas e saberes realizados por diferentes profissionais.

Nesta óptica, a partir do funcionamento da unidade, se define que cada paciente terá uma equipe multiprofissional, oferecendo um acompanhamento integral e de qualidade.

Esta forma de trabalho, que busca a responsabilidade e criação de vínculo entre os profissionais da assistência e os pacientes, com certeza, poderá mostrar, futuramente, resultados da melhoria da qualidade da assistência.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

Soma-se a gestão, através do colegiado por serviços que busca a lógica das unidades de produção, procurando interligar as questões da assistência e gerenciamento sob o prisma dos resultados, conforme o contrato de gestão.

Logo, a unidade de produção, apresenta-se com uma coordenação, com um ou mais gerentes.



**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

## DIMENSIONAMENTO DO QUADRO FUNCIONAL, DE COLABORES E SERVIÇOS

**Guarulhos/SP**  
Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**  
Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

O dimensionamento de pessoal é uma etapa primordial do processo elaboração de qualquer projeto de trabalho na área de saúde, vez que através dele que se visará suprir as necessidades de assistência prestadas direta ou indiretamente.

Quando não se tem a quantidade adequada de funcionários e colaboradores e serviços agregados para suprir toda a demanda, evidentemente, isto ocasionará que alguns tenham que se desdobrar para atender ao mesmo tempo várias unidades e desenvolver varias funções, o que impossibilitará, em especial no âmbito da Estratégia Saúde da Família, que se estabeleçam vínculos essenciais não apenas com paciente, mas também com a própria equipe de trabalho.

A falta de regular dimensionamento, portanto, traz para o paciente como grave consequência perda de qualidade no seu atendimento.

E, como se sabe e se almeja, o paciente precisa de uma assistência de qualidade e de segurança, onde devem ser utilizadas metodologias e critérios bem organizados e articulados, que permitam uma adaptação dos recursos humanos às verdadeiras necessidades da assistência.

Por conta disto, a **UNISAU** promoveu ao seguinte dimensionamento, cujos custos são apresentados oportunamente na proposta de preços ou financeira, sequencialmente:

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

<b>EQUIPE COMPLETA ESF/ESB</b>	<b>Descrição do Profissional</b>	<b>Quant.</b>
	Médico Generalista	11
	Enfermeiro	11
	Aux. Enfermagem	24
	Auxiliar Administrativo	11
	Dentista	9
	Aux. Consultório Dentário	9
<b>TOTAL</b>		<b>75</b>

<b>GERÊNCIA DE UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE DA FAMÍLIA - UBSF</b>	<b>Descrição do Profissional</b>	<b>Quant.</b>
	Gerente Atenção Básica	1
	Coordenador Médico	1
	Coordenador Técnico Enfermagem	1
	Enfermeiro (Volante)	1
	Farmacêutico	2
	Aux. Enfermagem (volante)	1
	Aux. Farmácia	6
	Aux. Farmácia (volante)	1
	Motorista	3
	Auxiliar Administrativo	3
	Tec. Seg. Trabalho	1
	Auxiliar de Manutenção	1
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>

<b>GERENCIAMENTO DO PROJETO</b>	<b>Descrição da Atividade Técnica envolvida no Projeto</b>
	Coordenação Administrativa
	Supervisão Financeira
	Supervisão Administrativa
	Assessoria de Comunicação
	Assessoria Técnica Médica
	Assessoria Contábil
	Assessoria Técnica de metas do projeto
	Assessoria Jurídica (Trabalhista, Civil e Tribunal de Contas e outros)
	Assessoria Administrativa
	Assessoria de RH
	Assessoria Técnica em Gestão

	Assessoria Financeira
	Educação continuada - Capacitação e Treinamentos
	Assessoria na Prestação de Contas

Verifica-se que, além das funções já reclamadas pelo Edital junto às unidades e sua gerência, com vínculo mantido com a Administração Municipal, cujas funções estão descritas no instrumento convocatório, faz-se necessária a formação de uma equipe, colaboradores e prestadores no âmbito da gestão funcional e técnica do projeto, com vínculo trabalhista ou civil com a UNISAU, para que as melhorias reclamadas possam ser alcançadas, como se passará a abordar.

### **1. Atribuições Específicas do Médico Generalista da ESF**

- a. Realizar a atenção à saúde às pessoas e famílias sob sua responsabilidade;
- b. Realizar consultas clínicas, pequenos procedimentos cirúrgicos, atividades em grupo na UBS e, quando indicado ou necessário, no domicílio e/ou nos demais espaços comunitários (escolas, associações entre outros); em conformidade com protocolos, diretrizes clínicas e terapêuticas, bem como outras normativas técnicas estabelecidas pelos gestores (federal, estadual, municipal ou Distrito Federal), observadas as disposições legais da profissão;
- c. Realizar estratificação de risco e elaborar plano de cuidados para as pessoas que possuem condições crônicas no território, junto aos demais membros da equipe;
- d. Encaminhar, quando necessário, usuários a outros pontos de atenção, respeitando fluxos locais, mantendo sob sua responsabilidade o acompanhamento do plano terapêutico prescrito;
- e. Indicar a necessidade de internação hospitalar ou domiciliar, mantendo a responsabilização pelo acompanhamento da pessoa;
- f. Planejar, gerenciar e avaliar as ações desenvolvidas pelos ACS e ACE em conjunto com os outros membros da equipe; e

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

g. Exercer outras atribuições que sejam de responsabilidade na sua área de atuação.

## 2. Atribuições Específicas do Enfermeiro do ESF

- a. Realizar atenção à saúde aos indivíduos e famílias vinculadas às equipes e, quando indicado ou necessário, no domicílio e/ou nos demais espaços comunitários (escolas, associações entre outras), em todos os ciclos de vida;
- b. Realizar consulta de enfermagem, procedimentos, solicitar exames complementares, prescrever medicações conforme protocolos, diretrizes clínicas e terapêuticas, ou outras normativas técnicas estabelecidas pelo gestor federal, estadual, municipal ou do Distrito Federal, observadas as disposições legais da profissão;
- c. Realizar e/ou supervisionar acolhimento com escuta qualificada e classificação de risco, de acordo com protocolos estabelecidos;
- d. Realizar estratificação de risco e elaborar plano de cuidados para as pessoas que possuem condições crônicas no território, junto aos demais membros da equipe;
- e. Realizar atividades em grupo e encaminhar, quando necessário, usuários a outros serviços, conforme fluxo estabelecido pela rede local;
- f. Planejar, gerenciar e avaliar as ações desenvolvidas pelos técnicos/auxiliares de enfermagem, ACS e ACE em conjunto com os outros membros da equipe;
- g. Supervisionar as ações do técnico/auxiliar de enfermagem e ACS;
- h. Implementar e manter atualizados rotinas, protocolos e fluxos relacionados a sua área de competência na UBS;
- i. Exercer outras atribuições conforme legislação profissional, e que sejam de responsabilidade na sua área de atuação.

## 3. Atribuições Específicas Auxiliar de Enfermagem

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

- a. Participar das atividades de atenção à saúde realizando procedimentos regulamentados no exercício de sua profissão na UBS e, quando indicado ou necessário, no domicílio e/ou nos demais espaços comunitários (escolas, associações, entre outros);
- b. Realizar procedimentos de enfermagem, como curativos, administração de medicamentos, vacinas, coleta de material para exames, lavagem, preparação e esterilização de materiais, entre outras atividades delegadas pelo enfermeiro, de acordo com sua área de atuação e regulamentação; e
- c. Exercer outras atribuições que sejam de responsabilidade na sua área de atuação.

#### **4. Atribuições Cirurgião-Dentista**

- a. Realizar a atenção em saúde bucal (promoção e proteção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, acompanhamento, reabilitação e manutenção da saúde) individual e coletiva a todas as famílias, a indivíduos e a grupos específicos, atividades em grupo na UBS e, quando indicado ou necessário, no domicílio e/ou nos demais espaços comunitários (escolas, associações entre outros), de acordo com planejamento da equipe, com resolutividade e em conformidade com protocolos, diretrizes clínicas e terapêuticas, bem como outras normativas técnicas estabelecidas pelo gestor federal, estadual, municipal ou do Distrito Federal, observadas as disposições legais da profissão;
- b. Realizar diagnóstico com a finalidade de obter o perfil epidemiológico para o planejamento e a programação em saúde bucal no território;
- c. Realizar os procedimentos clínicos e cirúrgicos da AB em saúde bucal, incluindo atendimento das urgências, pequenas cirurgias ambulatoriais e procedimentos relacionados com as fases clínicas de moldagem, adaptação e acompanhamento de próteses dentárias (elementar, total e parcial removível);
- d. Coordenar e participar de ações coletivas voltadas à promoção da saúde e à prevenção de doenças bucais;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

- e. Acompanhar, apoiar e desenvolver atividades referentes à saúde com os demais membros da equipe, buscando aproximar saúde bucal e integrar ações de forma multidisciplinar;
- f. Realizar supervisão do técnico em saúde bucal (TSB) e auxiliar em saúde bucal (ASB);
- g. Planejar, gerenciar e avaliar as ações desenvolvidas pelos ACS e ACE em conjunto com os outros membros da equipe;
- h. Realizar estratificação de risco e elaborar plano de cuidados para as pessoas que possuem condições crônicas no território, junto aos demais membros da equipe;
- e. Exercer outras atribuições que sejam de responsabilidade na sua área de atuação.

### **5. Atribuições Técnico em Saúde Bucal (TSB)**

- a. Realizar a atenção em saúde bucal individual e coletiva das famílias, indivíduos e a grupos específicos, atividades em grupo na UBS e, quando indicado ou necessário, no domicílio e/ou nos demais espaços comunitários (escolas, associações entre outros), segundo programação e de acordo com suas competências técnicas e legais;
- b. Coordenar a manutenção e a conservação dos equipamentos odontológicos;
- c. Acompanhar, apoiar e desenvolver atividades referentes à saúde bucal com os demais membros da equipe, buscando aproximar e integrar ações de saúde de forma multidisciplinar;
- d. Apoiar as atividades dos ASB e dos ACS nas ações de prevenção e promoção da saúde bucal;
- e. Participar do treinamento e capacitação de auxiliar em saúde bucal e de agentes multiplicadores das ações de promoção à saúde;
- f. Participar das ações educativas atuando na promoção da saúde e na prevenção das doenças bucais;
- g. Participar da realização de levantamentos e estudos epidemiológicos, exceto na categoria de examinador;
- h. Realizar o acolhimento do paciente nos serviços de saúde bucal;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

- i. Fazer remoção do biofilme, de acordo com a indicação técnica definida pelo cirurgião-dentista;
- j. Realizar fotografias e tomadas de uso odontológico exclusivamente em consultórios ou clínicas odontológicas;
- k. Inserir e distribuir no preparo cavitário materiais odontológicos na restauração dentária direta, sendo
- l. vedado o uso de materiais e instrumentos não indicados pelo cirurgião-dentista;
- m. Auxiliar e instrumentar o cirurgião-dentista nas intervenções clínicas e procedimentos demandados pelo mesmo;
- n. Realizar a remoção de sutura conforme indicação do Cirurgião Dentista;
- o. Executar a organização, limpeza, assepsia, desinfecção e esterilização do instrumental, dos equipamentos odontológicos e do ambiente de trabalho;
- p. Proceder à limpeza e à antisepsia do campo operatório, antes e após atos cirúrgicos;
- q. Aplicar medidas de biossegurança no armazenamento, manuseio e descarte de produtos e resíduos odontológicos;
- r. Processar filme radiográfico;
- s. Selecionar moldeiras;
- t. Preparar modelos em gesso;
- u. Manipular materiais de uso odontológico;
- v. Exercer outras atribuições que sejam de responsabilidade na sua área de atuação.

## **6. Auxiliar em Saúde Bucal (ASB):**

- a. Realizar ações de promoção e prevenção em saúde bucal para as famílias, grupos e indivíduos, mediante planejamento local e protocolos de atenção à saúde;
- b. Executar organização, limpeza, assepsia, desinfecção e esterilização do instrumental, dos equipamentos odontológicos e do ambiente de trabalho;
- c. Auxiliar e instrumentar os profissionais nas intervenções clínicas;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

- d. Realizar o acolhimento do paciente nos serviços de saúde bucal;
- e. Acompanhar, apoiar e desenvolver atividades referentes à saúde bucal com os demais membros da equipe de Atenção Básica, buscando aproximar e integrar ações de saúde de forma multidisciplinar;
- f. Aplicar medidas de biossegurança no armazenamento, transporte, manuseio e descarte de produtos e resíduos odontológicos;
- g. Processar filme radiográfico;
- h. Selecionar moldeiras;
- i. Preparar modelos em gesso;
- j. Manipular materiais de uso odontológico realizando manutenção e conservação dos equipamentos;
- k. Participar da realização de levantamentos e estudos epidemiológicos, exceto na categoria de examinador;
- l. Exercer outras atribuições que sejam de responsabilidade na sua área de atuação.

## 7. Gerente de Atenção Básica

O Gerente de Atenção Básica tem o objetivo de contribuir para o aprimoramento e qualificação do processo de trabalho nas Unidades Básicas de Saúde, em especial ao fortalecer a atenção à saúde prestada pelos profissionais das equipes à população adscrita, por meio de função técnico gerencial. A inclusão deste profissional deve ser avaliada pelo gestor, segundo a necessidade do território e cobertura de AB.

Entende-se por Gerente de AB um profissional qualificado, preferencialmente com nível superior, com o papel de garantir o planejamento em saúde, de acordo com as necessidades do território e comunidade, a organização do processo de trabalho, coordenação e integração das ações. Importante ressaltar que o gerente não seja profissional integrante das equipes vinculadas à UBS e que possua experiência na Atenção Básica, preferencialmente de nível superior, e dentre suas atribuições estão:

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

- a. Conhecer e divulgar, junto aos demais profissionais, as diretrizes e normas que incidem sobre a AB em âmbito nacional, estadual, municipal e Distrito Federal, com ênfase na Política Nacional de Atenção Básica, de modo a orientar a organização do processo de trabalho na UBS;
- b. Participar e orientar o processo de territorialização, diagnóstico situacional, planejamento e programação das equipes, avaliando resultados e propondo estratégias para o alcance de metas de saúde, junto aos demais profissionais;
- c. Acompanhar, orientar e monitorar os processos de trabalho das equipes que atuam na AB sob sua gerência, contribuindo para implementação de políticas, estratégias e programas de saúde, bem como para a mediação de conflitos e resolução de problemas;
- d. Mitigar a cultura na qual as equipes, incluindo profissionais envolvidos no cuidado e gestores assumem responsabilidades pela sua própria segurança de seus colegas, pacientes e familiares, encorajando a identificação, a notificação e a resolução dos problemas relacionados à segurança;
- e. Assegurar a adequada alimentação de dados nos sistemas de informação da Atenção Básica vigente, por parte dos profissionais, verificando sua consistência, estimulando a utilização para análise e planejamento das ações, e divulgando os resultados obtidos;
- f. Estimular o vínculo entre os profissionais favorecendo o trabalho em equipe;
- g. Potencializar a utilização de recursos físicos, tecnológicos e equipamentos existentes na UBS, apoiando os processos de cuidado a partir da orientação à equipe sobre a correta utilização desses recursos;
- h. Qualificar a gestão da infraestrutura e dos insumos (manutenção, logística dos materiais, ambiência da UBS), zelando pelo bom uso dos recursos e evitando o desabastecimento;

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

- i. Representar o serviço sob sua gerência em todas as instâncias necessárias e articular com demais atores da gestão e do território com vistas à qualificação do trabalho e da atenção à saúde realizada na UBS;
- j. Conhecer a RAS, participar e fomentar a participação dos profissionais na organização dos fluxos de usuários, com base em protocolos, diretrizes clínicas e terapêuticas, apoiando a referência e contrarreferência entre equipes que atuam na AB e nos diferentes pontos de atenção, com garantia de encaminhamentos responsáveis;
- k. Conhecer a rede de serviços e equipamentos sociais do território, e estimular a atuação intersetorial, com atenção diferenciada para as vulnerabilidades existentes no território;
- l. Identificar as necessidades de formação/qualificação dos profissionais em conjunto com a equipe, visando melhorias no processo de trabalho, na qualidade e resolutividade da atenção, e promover a Educação Permanente, seja mobilizando saberes na própria UBS, ou com parceiros;
- m. Desenvolver gestão participativa e estimular a participação dos profissionais e usuários em instâncias de controle social;
- n. Tomar as providências cabíveis no menor prazo possível quanto a ocorrências que interfiram no funcionamento da unidade;
- o. Exercer outras atribuições que lhe sejam designadas pelo gestor municipal ou do Distrito Federal, de acordo com suas competências.

### Serviços e Colaboradores da Gestão

A Equipe de Gestão e Administração do projeto será constituída de acordo com as necessidades do programa, por prestadores de serviços especializados na área de atuação.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

## I – COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA

A Coordenação Administrativa desenvolverá trabalhos, em prol do desenvolvimento do objeto do Edital pela **UNISAU**, escalonados na seguinte racionalidade:

- a. Coordenar administrativamente a equipe de gestão do Projeto junto às Unidades e a Diretoria de Saúde;*
- b. Conferir os procedimentos adotados e adotar medidas saneadoras;*
- c. Conferir os procedimentos de aquisições e investimentos;*
- d. Orientar os membros das equipes sobre questões de gestão e administrativas e diretrizes da Entidade;*
- e. Realizar todas as demais ações necessárias ao bom desenvolvimento dos trabalhos, podendo avocar funções, sempre que necessário e autorizado pela diretoria da **UNISAU**.*

## II – SUPERVISÃO ADMINISTRATIVA E SUPERVISÃO FINANCEIRA

A Supervisão Financeira desenvolverá trabalhos, em prol do desenvolvimento do objeto do Edital pela **UNISAU**, escalonados na seguinte racionalidade:

- a. Supervisionar as atividades e documentos de índole financeira do Projeto;*
- b. Realizar controle e encontro de contas do projeto;*

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

- c. Cadastro e pagamento de fornecedores do Projeto, ainda que em parceria com a equipe da sede da Entidade;
- d. Negociação e controle de dívidas;
- e. Controle de boletos, notas e outros documentos fiscais/financeiros;
- f. Promover os cálculos de tributação incidente e outros recolhimentos legais ou de categorias profissionais;
- g. Desenvolver outras atividades que se façam necessárias ao bom andamento dos trabalhos do Projeto.

A Supervisão Administrativa, por sua vez, desenvolverá trabalhos, em prol do desenvolvimento do objeto do Edital pela **UNISAU**, escalonados na seguinte racionalidade:

- a. Supervisionar as atividades e documentos de índole administrativa do Projeto;
- b. Realizar controle de documentos do projeto;
- c. Desenvolver outras atividades que se façam necessárias ao bom andamento dos trabalhos do Projeto.

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

### III – ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

A Assessoria de Comunicação desenvolverá trabalhos, em prol do desenvolvimento do objeto do Edital pela **UNISAU**, escalonados na seguinte racionalidade:

- a. Promover a informação do Projeto junto à comunidade assistida;*
- b. Desenvolver instrumentos e meios de comunicação vocacionados à dispersão dos conhecimentos e práticas do projeto, inclusive de índole educativa, à população assistida;*
- c. Desenvolver outras atividades que se façam necessárias ao bom andamento dos trabalhos do Projeto.*

### IV – ASSESSORIA TÉCNICA MÉDICA

A Assessoria Técnica Médica desenvolverá trabalhos, em prol do desenvolvimento do objeto do Edital pela **UNISAU**, escalonados na seguinte racionalidade:

- a. Orientar a equipe médica do Projeto;*
- b. Propor medidas especializadas para melhorias nos procedimentos e abordagens médicas do Projeto;*
- c. Realizar reuniões técnicas com a equipe médica do Projeto;*
- d. Desenvolver outras atividades que se façam necessárias ao bom andamento dos trabalhos do Projeto.*

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

## V – ASSESSORIA CONTÁBIL

A Assessoria Contábil desenvolverá trabalhos, em prol do desenvolvimento do objeto do Edital pela **UNISAU**, escalonados na seguinte racionalidade:

- a. Assistência e processamento em toda rotina Contábil do Departamento Pessoal;*
- b. Geração e transmissão da GFIP, CAGED e RAIS;*
- c. Emissão da guia GPS, DARF de PIS s/ folha salários, IRRF s/ salários, IRRF s/ autônomos e guias sindicais;*
- d. Orientação e controle da aplicação dos dispositivos legais vigentes, sejam federais, estaduais ou municipais;*
- e. Assistência na elaboração da declaração anual de rendimentos e documentos correlatos.*
- f. Orientação da aplicação dos preceitos da Consolidação das Leis do Trabalho, bem como aqueles atinentes à Previdência Social, PIS, FGTS, e outros aplicáveis às relações de emprego mantidas pela CONTRATANTE;*
- g. Emissão e controle das certidões negativas da INSS, FGTS, Trabalhista Federais, ICMS, ISS e falências ou concordatas;*

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

- h. Preenchimento de fichas cadastrais/IBGE e outros que vierem a ser instituídos e necessários;*
- i. Orientações Contábeis na área do terceiro setor.*

## VI – ASSESSORIA TÉCNICA DE METAS DO PROJETO

A Assessoria Técnica de metas do Projeto desenvolverá trabalhos, em prol do desenvolvimento do objeto do Edital pela **UNISAU**, escalonados na seguinte racionalidade:

- a. Analisar os procedimentos realizados segundo as diretrizes do Projeto proposto;*
- b. Propor ajustes nos procedimentos adotados pelas equipes para ajustamento ao Projeto técnico proposto, visando sempre o melhor atendimento da população;*
- c. Realizar reuniões técnicas com as equipes, sempre que necessário;*
- d. Acompanhar o desenvolvimento das metas do Projeto e propor mudanças ou ajustes, sempre que necessário.*

## VII – ASSESSORIA JURÍDICA

A Assessoria Jurídica será um serviço essencial tendo em vista a amplitude do Projeto, a grande quantidade de funcionários envolvidos, os fatores de risco sujeitos a intervenção preventiva de índole jurídica, bem como eventuais lides que possam surgir

### Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

### Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

e em que haja a necessidade de tutela dos interesses envolvidos pela **UNISAU** para com a comunidade, para com terceiros e com a própria Municipalidade.

A advocacia preventiva e consultiva deverá possuir uma atuação proativa na abordagem das questões jurídicas, a significar reduzir ao mínimo os eventuais riscos e os custos possíveis do Projeto, por meio de orientações preventivas e consultas nas áreas trabalhista, pública e do terceiro setor mais propriamente e de modo amplo, embora especializado, evitando, assim, possíveis demandas judiciais ou extrajudiciais, velando, sempre que possível, pela solução não litigiosa de conflitos surgidos.

O serviço deverá atuar ativamente desde a contratação do empregado, dando orientações e soluções quanto a forma de contratação, orientando e elaborando o contrato de trabalho apropriado, bem como presta todo o suporte necessário no dia a dia da empresa, auxiliando o RH, informando e tirando dúvidas acerca da legislação e portarias do Ministério do Trabalho, entre outras, e acompanhando a rescisão do contrato de trabalho, sendo certo que analisará e orientará acerca de quais posturas a **UNISAU** deverá tomar em caso de infrações cometidas pelos empregados, resguardando os interesses públicos e próprios do Projeto. Os procedimentos de prestação de contas, a interação junto a órgãos de fiscalização e controle, também farão parte do universo da prestação.

Realizar-se-á, ainda, a auditoria jurídica nos processos e procedimentos em que a **UNISAU** figure como parte ou interessada e consultoria em tomadas de decisões que impactam o cotidiano do Projeto. Uma das melhores alternativas institucionais para evitar a ocorrência de um grande número de processos judiciais ou conflitos, que demandam mais gastos e prejudicam a imagem da Entidade e do Projeto, é a prevenção por meio de profissionais capacitados da área jurídica.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

Contudo, a pretensão prioritária de uma atuação jurídica preventiva não eliminará a eventual necessidade de intervenção também no campo contencioso, patrocinando demandas ou defesas, realizando o acompanhamento dos processos e adotando a melhor estratégia em prol da preservação das práticas legítimas adotadas no Projeto, a fim de resguardar os interesses envolvidos e minimizar eventuais prejuízos.

É de suma importância a ocorrência de tal procedimento, vez que possibilitam o debate com nossos clientes, permitindo o alinhamento de procedimentos, objetivos e explanação de fatos novos com o intuito de informar, revigorar e aprimorar a prestação do serviço.

## VIII – ASSESSORIA ADMINISTRATIVA

A Assessoria Administrativa desenvolverá trabalhos, em prol do desenvolvimento do objeto do Edital pela **UNISAU**, escalonados na seguinte racionalidade:

- a. Consultoria e assessoria na área administrativa;*
- b. Propostas de soluções administrativas aos membros da equipe e junto às unidades administradas;*
- c. Realização de reuniões de trabalho;*
- d. Desenvolver outras atividades que se façam necessárias ao bom andamento dos trabalhos do Projeto.*

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

## IX – ASSESSORIA EM RECURSOS HUMANOS

A Assessoria em Recursos Humanos desenvolverá trabalhos, em prol do desenvolvimento do objeto do Edital pela **UNISAU**, escalonados na seguinte racionalidade:

- a. Planejamento e gerenciamento da gestão de pessoas;*
- b. Participação no Processo de Recrutamento e Seleção, Treinamento e Desenvolvimento de pessoal, avaliação de desempenho;*
- c. Acompanhamento dos serviços gerais ligados a área administrativa;*
- d. Desenvolver outras atividades que se façam necessárias ao bom andamento dos trabalhos do Projeto.*

## X – ASSESSORIA TÉCNICA EM GESTÃO

A Assessoria em Recursos Humanos desenvolverá trabalhos, em prol do desenvolvimento do objeto do Edital pela **UNISAU**, escalonados na seguinte racionalidade:

- a. Promover reuniões com a equipe administrativa e das unidades administradas;*
- b. Propor medidas para o incentivo profissional e valorização dos trabalhos coletivos e individualizados dos membros da equipe;*

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

*c. Desenvolver outras atividades que se façam necessárias ao bom andamento dos trabalhos do Projeto*

## XI – ASSESSORIA FINANCEIRA

A Assessoria Financeira desenvolverá trabalhos relacionados ao planejamento, à execução e ao controle de todas as atividades relacionadas às necessidades de compras, contratações diversas, distribuição de materiais, gerenciamento de contratos, convênios, parcerias, elaboração e execução orçamentária do Projeto, ações de investimento, entre outras (controle e fornecimento de materiais e pessoal, exceto atos exclusivos de gestão de recursos humanos e folha de pagamento).

Também executará atividades financeiras necessárias à implementação do plano de ações e metas estabelecido no Projeto.

Observará se determinada despesa é viável economicamente, sobre como reduzir endividamento, sobre como construir ferramenta de controle de fluxo de caixa, se o custo de capital da **UNISAU** para o Projeto está excessivamente caro, sobre como entender o nível da saúde financeira do Projeto, se vale a pena às famílias fazer investimentos bancários ou em imóveis, entre outros auxílios compatíveis com as ações pretendidas.

## XII – EDUCAÇÃO CONTINUADA

A Educação Continuada desenvolverá trabalhos, em prol do desenvolvimento do objeto do Edital pela **UNISAU**, escalonados na seguinte racionalidade:

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

- a. Desenvolver, no âmbito de atuação da Gestão e desenvolvimento de ações, a ampla troca de experiências dos profissionais envolvidos na prestação de serviço, subsidiando-os de informações técnicas;*
- b. Ministrar cursos de aperfeiçoamento, capacitação e treinamento, que objetivem a excelência na prestação dos serviços e asseguração da formação inicial e de educação continuada da equipe;*
- c. Desenvolver o material necessário aos eventos de formação dos profissionais.*

## XII – ASSESSORIA EM PRESTAÇÃO DE CONTAS

A Assessoria em Prestação de Contas, sem sombra de dúvidas, se caracteriza pela sua imprescindibilidade e superior importância no escopo da prestação de serviços; ora, a regularidade, higidez e transparência nos processos de Prestação de Contas, tendo em vista a origem dos recursos empregados no desenvolvimento dos serviços do objeto do Edital, oriundos do Erário Municipal, refletem a necessidade de escorreita e imediata prestação de contas.

Para que isto se operacionalize da forma mais fluida, correta e técnica possível, até mesmo pela pujança do Projeto, dos interesses envolvidos pela **UNISAU** para com a comunidade, para com terceiros e com a própria Municipalidade, se mostra imprescindível o assessoramento em favor desta Organização Social no decorrer da vigência do Contrato de Gestão que decorrerá desta licitação.

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

Serão as premissas da assessoria em Prestação de Contas dos recursos empregados no decorrer do Contrato de Gestão que advirá deste Chamamento Público:

- a. *Elaborar e revisar as prestações contas parciais periódicas, bem como a prestação final e consolidada decorrentes do Projeto, em nome da **CONTRATANTE**, quanto ao regular emprego de recursos públicos, bem como conferir a documentação de índole financeira e contábil enviada por terceiros, mas que a integrará, velando pelos princípios e regras incidentes;*
- b. *Assegurar a entrega tempestiva e promover as retificações ou adendos que se fizerem necessárias nas prestações de contas devidas pela **CONTRATANTE**.*

## SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NOS SERVIÇOS CONTRATADOS

**Guarulhos/SP**  
Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**  
Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

A **UNISAU** assegurará o fornecimento de sistema de informação compatível com o E\_SUS, que compreenda o mecanismo de coleta, processamento, análise e transmissão da informação necessária para planejamento, organização, operacionalização e avaliação dos serviços de saúde, garantindo a veracidade das bases de dados e a plena utilização das mesmas, incluindo o fornecimento da licença de uso, manutenção e suporte técnico de solução de informática, abrangendo instalação, implantação, migração de dados, customização e treinamento de usuários, conforme as descrições e as condições aqui constantes.

Para atendimento da obrigação mencionada acima, providenciará os seguintes requisitos:

- a)** Disponibilizará sistema de informática para as unidades de saúde (E\_SUS), permitindo cadastrar e registrar os atendimentos aos usuários SUS (Produção), agendar pacientes para exames e consultas e encaminhar pacientes para especialidades médicas; organizar as unidades, gerar dados para consolidar controles que garantem o uso de recursos especializados a partir de necessidades originadas na rede de saúde; administrar a disponibilidade de médicos especialistas; disponibilizar agenda; administrar lista de espera e priorização de pacientes; administrar e controlar a dispensação e o estoque de materiais e medicamentos;
- b)** O sistema deverá permitir a obtenção de relatórios gerenciais e o extrato do usuário SUS, que relaciona todos os procedimentos e ações que determinado cidadão recebeu na rede municipal de saúde, tanto para a CONTRATADA, como para o CONTRATANTE;
- c)** Ficará responsável pela carga de todos os dados do sistema vigente à Prefeitura Municipal de Cajamar e terá que fornecer cópia da documentação do sistema implantado após customização (em papel ou meio magnético), Manual do Usuário e Dicionário de Dados;
- d)** Ofertará treinamento de gestores e usuários;

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

- e) Todo o processo de implantação e disponibilização do sistema deverá ocorrer concomitantemente ao início da prestação de serviços, para registro de toda a produção oriunda do objeto do contrato de gestão.



Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

## FORNECIMENTO DE VEÍCULOS

**Guarulhos/SP**  
Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**  
Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

A UNISAU fornecerá 03 veículos, ficando sob sua responsabilidade todos os custos referentes a manutenção, combustível e impostos, visando atender as seguintes demandas:

- a) 01 veículo para a coordenação das ESF's;
- b) 01 veículo para EMAD - Equipe Multiprofissionais de Atenção Domiciliar (Vinculada ao Programa Melhor em Casa em Implantação);
- c) 01 veículo utilitário para serviços de “malote”.



**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

## SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

**Guarulhos/SP**  
Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**  
Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

---

[contato@unisau.com](mailto: contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

O aprimoramento dos serviços públicos no paradigma da orientação para o usuário requer a coleta sistemática de informações junto aos usuários. Essas informações são essenciais para medir a eficácia da ação governamental, sendo a qualidade definida no contexto da percepção do usuário-cidadão.

A realização de pesquisas de satisfação dos usuários de serviços públicos exige o desenvolvimento de uma metodologia específica. Os usuários têm mais dificuldade em avaliar qualidade de serviços do que a qualidade de bens tangíveis. Os critérios por eles adotados para avaliar os serviços tendem a ser mais difíceis de compreender e identificar, em geral sendo mais complexos. Os usuários de serviços não avaliam sua qualidade apenas em função do serviço final. Sua avaliação incorpora, também, uma opinião sobre o processo de fornecimento do serviço. Os únicos critérios que realmente são importantes na avaliação da qualidade de serviços são aqueles definidos pelos usuários. Apenas os usuários podem julgar a qualidade, todos os demais julgamentos são irrelevantes.

Daí a importância central da percepção da qualidade por parte dos usuários. A avaliação da qualidade dos serviços seria, dessa forma, realizada basicamente por meio da percepção do sobre o desempenho dos fornecedores dos serviços referida às expectativas dos usuários sobre esse mesmo desempenho. Expectativas sobre os serviços representam um dos fatores que influenciam a satisfação com o serviço prestado, juntamente com a experiência de atendimento, em termos de rapidez e cortesia por exemplo; características do próprio serviço; características demográficas do usuário atendido; percepção e confiança do público a respeito dos políticos e servidores públicos.

Do ponto de vista da avaliação, pode-se afirmar que as expectativas sobre os serviços são um insumo fundamental para mensuração da satisfação dos usuários. A qualidade do serviço percebida pelos clientes é definida como fruto da comparação entre os serviços esperados e a percepção dos serviços recebidos. As expectativas dos usuários, sob esse ponto de vista, passam a ter um papel fundamental no processo de avaliação dos serviços. Com isso se procura identificar os principais insumos para a construção dessas expectativas e

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

apresentam quatro fatores que influenciam as expectativas dos consumidores: as necessidades pessoais dos usuários, sua experiência passada, os comentários que ouvem de outros consumidores e as comunicações externas. Com isso é possível identificar cinco dimensões da qualidade de serviços percebida por usuários:

- Aparência (tangibles): aparência de instalações, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação. É a dimensão tangível dos serviços.
- Confiabilidade (reliability): habilidade de executar os serviços prometidos de forma confiável e precisa.
- Receptividade (responsiveness): interesse em auxiliar os consumidores e oferecer serviços rápidos.
- Garantia (assurance): conhecimento e cortesia dos empregados e sua habilidade em inspirar confiança nos consumidores. Inclui as dimensões competência, cortesia, credibilidade e segurança.
- Empatia (empathy): cuidado e atenção individualizada dispensada aos consumidores. Inclui as dimensões: acesso, comunicação e entendimento do consumidor.

De toda sorte, as pesquisas quantitativas apresentam a vantagem da facilidade para sua preparação, aplicação e, sobretudo, análise. Por outro lado, padronizam os resultados e permitem apenas conclusões baseadas na evidência estatística construída a partir de respostas quantificáveis.

Mesmo quando as respostas permitem o tratamento de variáveis contínuas, a tendência da avaliação é dar oportunidades maiores para a realização de análises unidimensionais ou da descrição de aspectos mensuráveis da realidade, sem considerar processos, contradições, subjetividades e relações sociais não explicitadas. Assim, esta modalidade de pesquisa muitas vezes deixa de captar aspectos que só apareceriam em um trabalho que privilegiasse a dimensão qualitativa dos problemas

Existem outras metodologias de avaliação que têm se servido especialmente de instrumentos qualitativos de coleta das avaliações, opiniões e crítica dos usuários-cidadãos dos

**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

serviços públicos. A consulta aos cidadãos é uma forma mais direta de obter subsídios dos cidadãos, promovendo um fluxo de informação de mão dupla entre a organização e o usuário. Embora não possa fornecer uma medida a respeito do grau de satisfação do cidadão — como no caso das pesquisas — oferece à organização a oportunidade para se explicar a respeito de suas atividades, administrar as expectativas dos cidadãos quando estas superam as competências institucionais, propor soluções ao vivo e com retorno imediato e construir parcerias.

A consulta pode oferecer um quadro geral a respeito da satisfação do usuário, suas expectativas e necessidades, esse o objetivo da UNISAU em suas pesquisas de satisfação, já realizadas nos projetos de Santa Branca realizado em 2017, de Santa Branca em andamento a partir de 2018, de São da Boa Vista em andamento a partir de 2017 e de Cajamar em andamento a partir de 2018, conforme modelo de pesquisa de satisfação abaixo.



**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

Guarulhos/SP

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

Suzano/SP

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758

[contato@unisau.com](mailto:contato@unisau.com)  
[www.unisau.com](http://www.unisau.com)

De Suzano para Cajamar, 23 de Abril de 2018.

**Luiz Carlos de Jesus Ferreira**

RG nº 28.604.664-7 e CPF nº 291.646.428-01

**Diretor Presidente – UNISAU**

CNPJ/MF nº 06.254.154/0001-96



**Guarulhos/SP**

Rua Doutor Ramos de Azevedo, nº 159  
Sala 1415 – Centro | CEP: 07012-020

**Suzano/SP**

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160  
Sala 01 – Centro | CEP: 08675-170

Tel: 11 4803-0758